



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE
CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
INGENIERÍA COMERCIAL**

TESIS DE GRADO

Previo a la obtención del título de:
INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

**Evaluación del sistema de gestión administrativa de la Cooperativa
de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga Ltda.” en la
Provincia de Chimborazo, Cantón Pallatanga, periodo 2013.**

AUTOR:

ELVIS VICENTE GUADALUPE RODAS

RIOBAMBA- ECUADOR

2014

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que la tesis cuyo título es “Evaluación del sistema de gestión administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga Ltda.” en la Provincia de Chimborazo, Cantón Pallatanga, período 2013, realizada por el señor estudiante ELVIS VICENTE GUADALUPE RODAS ha sido revisada en su totalidad, por lo tanto se autoriza su presentación.

Ing. Byron Napoleón Cadena Oleas

DIRECTOR DE TESIS

Ing. Gabriel Alejandro Granizo Peñafiel

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS

CERTIFICADO DE AUTORÍA

La responsabilidad por los hechos, criterios vertidos, e ideas vertidas en el presente: “Evaluación del sistema de gestión administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga Ltda.””, me corresponde exclusivamente y el patrimonio intelectual derivado del mismo a la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Elvis Vicente Guadalupe Rodas

AGRADECIMIENTO

Agradezco a nuestro creador por guiarme por el camino del bien, y permitirme conocer lo lindo y valioso que es la vida, fortaleciendo mis creencias y amor por los seres que están en mi mundo.

El presente trabajo es el reflejo de la constancia, dedicación, esfuerzo y sobre todo amor por conseguir y concretar un sueño más en mi vida, rindo un merecido homenaje a la entidad que me permitió compartir nuevas experiencias y vivencias que enriquecieron mi formación personal y académica la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga y la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y a sus docentes por brindarme los conocimientos necesarios para emprender una nueva etapa profesional.

Elvis Vicente Guadalupe Rodas

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios por ser quien está siempre guiando mis pasos, permitiéndome continuar y concretar una etapa más en mi vida. A mis padres Vicente Guadalupe y Norma Rodas quienes con infinito amor me dieron el privilegio de la vida, con humildad me enseñaron sus valores y principios morales ahora manifestados en mi formación personal, demostrando que con amor y fe todo es posible; pero sobre todo se lo dedico a mis hermanos Viviana (+) quien desde el cielo nos protege y bendice, y; Stalin de quien me siento muy orgulloso; ellos son mi fortaleza y motivación para seguir concretando las metas propuestas en mi vida.

Elvis Vicente Guadalupe Rodas

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL.....	i
CERTIFICADO DE AUTORÍA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
INTRODUCCIÓN	ix
CAPÍTULO I.....	1
1. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del Problema	1
1.3. Delimitación del Problema.....	1
1.4. Justificación.....	1
1.5. Objetivos	2
1.5.1. Objetivo General.....	2
1.5.2 Objetivos Específicos	2
CAPÍTULO II.....	3
2. MARCO TEÓRICO	3
2.1. Auditoría.....	3
2.2. Importancia de la auditoría.....	3
2.3. Auditoría administrativa.....	3
2.3.1. Objetivos de la auditoría administrativa	4
2.3.2. Alcance de la auditoría administrativa	5
2.3.3. El Proceso de auditoría administrativa	6
2.3.3.1. Primera fase: Planeación	6
2.3.3.2. Segunda fase: Ejecución	8

2.3.3.2.1. Las pruebas de auditoría	9
2.3.3.2.2. Evidencia de auditoría	9
2.3.3.3. Tercera Fase: Preparación del informe	14
2.4. Idea a defender	15
CAPÍTULO III	16
3. MARCO METODOLÓGICO	16
3.1. Modalidad de la Investigación	16
3.2. Tipo de investigación	16
3.3. Métodos, técnicas e instrumentos.....	16
3.3.1 Métodos	17
3.3.2. Técnicas de investigación	17
CAPÍTULO IV	20
4. MARCO PROPOSITIVO	20
4.1. Título	20
4.2. Introducción.....	20
4.3. Objetivo	20
4.4. Plan de Evaluación	21
4.5. Programa de evaluación	24
4.5.1 Entrevista al gerente	26
4.5.2. Cuestionarios de control interno.....	30
4.5.2.1. Resumen de control interno	59
4.5.3 Cuestionario de control interno por cada área	60
4.5.3.1. Cuestionario de conocimiento y aplicabilidad de la misión y visión	64
4.5.4. Área de administración.....	68
4.5.4.1. Evaluación al reglamento interno institucional	68
4.5.4.2. Cuestionario de cumplimiento de código de ética.....	69
4.5.4.3. Indicadores de gestión globales	71

4.5.5. Informe de evaluación administrativa	77
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	82
Conclusiones.....	82
Recomendaciones	83
Resumen	84
Abstract.....	85
Bibliografía.....	86
Lincografía.....	87
ANEXOS	88

Índice de Tablas

TABLA No. 1 Plan de socialización de los reglamentos y manuales de administración y gestión crediticia	89
---	----

Índice de Figuras

Figura No. 1 Flujograma para la elaboración del plan estratégico.....	90
Figura No. 2 Fuente de recursos para la actividad crediticia	91
Figura No. 3 Tipos de crédito.....	91
Figura No. 4 Condiciones generales de los créditos	92
Figura No. 5 Tipos de garantía	92
Figura No. 6 Flujograma del proceso de crédito	93
Figura No. 7 Flujograma de la recuperación de la cartera de créditos	95
Figura No. 8 Flujograma para la reestructuración de créditos en mora	96
Figura No. 9 Tipos de crédito.....	98
Figura No. 10 Flujograma para la condonación de créditos castigados	98
Figura No. 11 Flujograma para el castigo de créditos.....	99

Índice de anexos

ANEXO 1 Plan de socialización del el reglamento interno institucional y manual de administración y gestión crediticia	88
ANEXO 2 Actualización del Manual de Administración y Gestión Crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Miguel de Pallatanga" mediante la implementación de flujogramas.	90

INTRODUCCIÓN

La presente tesis es una evaluación del sistema de gestión administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga Ltda.” en la Provincia de Chimborazo, Cantón Pallatanga, periodo 2013, el cual según la gerencia presenta muchas deficiencias, pues no abarca todas las áreas de la cooperativa y los procesos y procedimientos administrativos no son eficientes, por lo que la evaluación permitirá determinar los puntos en los que está fallando y aplicar los correctivos necesarios.

Se ha manejado un esquema ordenado que inicia por el primer capítulo con el planteamiento de problema, indicando la necesidad de realizar una evaluación al sistema de gestión administrativa y determinando los pasos a seguir a través de los objetivos de investigación.

El segundo capítulo es el marco teórico donde se recolectó información sobre la evaluación administrativa su importancia y principios, así también las fases de ejecución para el cumplimiento de las actividades identificando los riesgos, y a través de estrategias y medidas recurrentes proporcionar una mejora continua a la Cooperativa.

El capítulo tercero indica la metodología utilizada, adoptando la modalidad cualitativa; en relación al tipo de investigación se la considero de carácter bibliográfico, debido a la necesidad de recolectar información de diferentes libros, específicamente de gestión administrativa y procesos administrativos; y de campo aplicando técnicas ocular, escrita, verbal, lo que permitió la medición de la eficiencia y eficacia a través de indicadores de gestión.

En el capítulo cuatro se desarrolló la propuesta es decir la evaluación del sistema de gestión, para esto se aplicó un esquema de auditoría administrativa el cual permitió medir el cumplimiento de los procesos y procedimientos administrativos determinando el grado de eficiencia y eficacia con el fin de mejorar su gestión administrativa.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga Ltda.” ha manejado un sistema de gestión administrativa, el cual según la gerencia presenta muchas deficiencias, pues no abarca todas las áreas de la cooperativa y los procesos y procedimientos administrativos no son eficientes, por lo que la mayoría de las personas no los cumple, lo que ocasiona problemas y no permite mejorar continuamente las actividades de la cooperativa, el sistema actual requiere una evaluación y mejora para determinar los puntos en los que está fallando y aplicar los correctivos necesarios.

1.2. Formulación del Problema

¿Cuáles son los componentes del sistema administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga Ltda.” en la Provincia de Chimborazo, Cantón Pallatanga, que permiten mejorar la gestión?

1.3. Delimitación del Problema

El problema está delimitado en relación a los siguientes aspectos:

Espacial: Cantón Pallatanga, Provincia de Chimborazo.

Temporal: periodo 2013.

Aplicación: Evaluación del sistema de gestión administrativa.

1.4. Justificación

La presente investigación es de gran relevancia, pues aplicando una exitosa gestión administrativa se guiará a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga Ltda.” hacia el cumplimiento de sus objetivos, usando eficientemente los recursos disponibles sean técnicos, humanos o financieros, además que servirá como un proceso de retroalimentación continuo de información el cual cada vez mejorará su gestión.

Es importante además pues a través una adecuada gestión administrativa se optimizaran recursos al atribuir responsabilidades a los diferentes empleados, mediante el establecimiento de objetivos y su posterior cumplimiento, al aplicar indicadores de gestión, al optimizar el funcionamiento interno del sistema de información de la organización y medir la eficacia en la gestión de las estructuras jerárquicas y funcionales de la cooperativa.

Considerando la importancia y relevancia de la gestión, se hace necesaria la evaluación al sistema de gestión administrativa, con el fin de determinar si el mismo está proporcionando los resultados para los cuales fue diseñado y si existe la posibilidad de mejorarlo a través de una análisis de nuevas técnicas administrativas y cambios en el entorno que se puedan haber producido.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Evaluar el sistema de gestión administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga Ltda.” en la Provincia de Chimborazo, Cantón Pallatanga, periodo 2013, para determinar el grado de eficacia, eficiencia y calidad en el desarrollo de las actividades.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Conocer los aspectos generales de la empresa.
- Conceptualizar la evaluación en relación al plan administrativo.
- Evaluar el manual de funciones y el manual de procesos y procedimientos administrativos.
- Actualizar y socializar el sistema de gestión administrativa.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Auditoría

“Es un proceso sistemático de control, verificación y evaluación de los libros contables, registros, documentos y procedimientos operativos con el fin de comprobar la corrección de los registros y las operaciones pertinentes, verificar la documentación y su correspondencia, con las operaciones y registros, y evaluar el cumplimiento de los distintos procedimientos del ente, haciendo conocer finalmente un informe del citado proceso”¹.

2.2. Importancia de la auditoría

La auditoría tiene gran importancia para las empresas, pues es una herramienta que permite mejorar la gestión de una empresa, a través de la identificación los riesgos de la entidad, detección de vulnerabilidades, lo que se convierten en beneficios como la prevención de errores y fraudes, proporciona una mejora continua a la empresa, lo que otorgar confianza a los directivos, integrantes y clientes.

Se debe considerar además que la auditoría se vuelve necesaria pues a través de la misma se reconoce la existencia de gastos excesivos, el incumplimiento de proyectos, la inconformidad de los clientes, la alta rotación de recursos humanos, criterios que a través de estrategias y medidas recurrentes se pueden mitigar, reducir y mejorar.

2.3. Auditoría administrativa²

Es la revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar valor y lograr una ventaja competitiva sustentable.

Constituye una búsqueda para localizar los problemas relativos a la eficiencia dentro de la organización. La auditoría administrativa abarca una revisión de los objetivos, planes y programas de la dependencia o entidad; su estructura, orgánica, nivel jerárquico y calidad de los

¹O.GRECO. Diccionario Contable. Segunda Edición. Valletta Ediciones: República de Argentina. 2000. Pág. 8.

²ENRIQUE BENJAMÍN, Franklin, Auditoría Administrativa; Gestión Estratégica del Cambio, pág. 11

recursos humanos y materiales; programas de capacitación y adiestramiento; división de actividades y supervisión; existencia y aplicación de manuales de organización; desconcentración y simplificación administrativa; mecanismo de autoevaluación; funciones, sistemas, procedimientos y controles ; las instalaciones y el medio en que se desarrolla, en función de la eficiencia de operación y el ahorro en los costos.

2.3.1. Objetivos de la auditoría administrativa³

Constituye una herramienta fundamental para impulsar el crecimiento de las organizaciones, toda vez que permite detectar en que área se requiere de un estudio más profundo, que acciones se puede tomar para subsanar deficiencias, como superar obstáculos, como imprimir mayor cohesión al funcionamiento de dichas áreas y sobre todo realizar un análisis causa-efecto que concilie en forma congruente los hechos con las ideas.

Entre los objetivos prioritarios para instrumentarla de manera consistente se tiene:

- **Control:** Orientan los esfuerzos en su aplicación y poder evaluar el comportamiento organizacional en relación con estándares preestablecidos.
- **Productividad:** Dirigen las acciones para optimizar el beneficio de los recursos de acuerdo con la dinámica administrativa establecida por la organización.
- **Organización:** Determinan que su curso apoye la definición de la competencia, funciones y procesos a través del manejo efectivo de la delegación de autoridad y el trabajo en equipo.
- **Servicio:** Representan la manera en que se puede comprobar que la organización posee un proceso que la enlaza cualitativamente y cuantitativa con las expectativas y satisfacción de sus clientes.
- **Calidad:** Orientan que tienda a elevar los niveles de desempeño de la organización en todos sus contenidos y ámbitos- con el fin de producir bienes y servicios altamente competitivos.
- **Cambio:** Transforman en un instrumento que hace más transparente y receptiva a la organización (flexibilidad.)

³ENRIQUE BENJAMÍN, Franklin, Auditoría Administrativa; Gestión Estratégica del Cambio, pág. 14

- **Aprendizaje.-** permiten que se transforme en un mecanismo de aprendizaje institucional con el fin de que la organización pueda asimilar sus experiencias y las capitalice para convertirlas en oportunidades de mejora.
- **Toma de decisiones.-** traducen su puesta en práctica y resultados en un sólido instrumento de soporte al proceso de gestión de la organización.
- **Interacción.-** posibilitan el manejo inteligente de la auditoría en función de la estrategia para relacionar a la organización con los competidores reales y potenciales, así como con los proveedores y clientes.
- **Vinculación.-** facilitan que la auditoría se constituyan en un vínculo entre la organización y un contexto globalizado.

2.3.2. Alcance de la auditoría administrativa⁴

El área de influencia que abarca una auditoría administrativa comprende la totalidad de una organización en lo que corresponde a su estructura, niveles, relaciones y formas de actuación y la posible solución de los mismos.

Esta connotación incluye aspectos tales como:

- Naturaleza jurídica
- Criterios de funcionamiento
- Estilo de administración
- Proceso administrativo
- Sector de actividad
- Ámbito de operación
- Número de empleados
- Relaciones de coordinación
- Desarrollo tecnológico
- Sistemas de comunicación e información
- Nivel de desempeño
- Trato a clientes (internos y externos)
- Entorno
- Productos y/o servicios
- Sistemas de calidad

⁴www.gerencie.com/auditoria-administrativa.html

2.3.3. El Proceso de auditoría administrativa

Se entiende por proceso el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad, la auditoría comprende varias fases, cuyo conocimiento exhaustivo a fin de aplicar el método, los principios y las técnicas de esta herramienta en forma correcta.

La práctica de la Auditoría se divide en tres fases: ⁵

2.3.3.1. Primera fase: Planeación

En esta fase se establecen las relaciones entre auditores y la entidad, para determinar alcance y objetivos, se hace un bosquejo de la situación de la entidad, acerca de su organización, sistema contable, controles internos, estrategias y demás elementos que le permitan al auditor elaborar el programa de auditoría que se llevara a efecto. ⁶ Los elementos principales de esta fase son:

1) Conocimiento y comprensión de la entidad a auditar

Previo a la elaboración del plan de auditoría, se debe investigar todo lo relacionado con la entidad a auditar, para poder elaborar el plan en forma objetiva.

Este análisis debe contemplar: su naturaleza operativa, su estructura organizacional, giro del negocio, capital, estatutos de constitución, disposiciones legales que la rigen, sistema contable que utiliza, volumen de sus ventas, y todo aquello que sirva para comprender exactamente cómo funciona la empresa. Para el logro del conocimiento y comprensión de la entidad se deben establecer diferentes mecanismos o técnicas que el auditor deberá dominar y estas son entre otras:

- Visitas al lugar
- Entrevistas y encuestas
- Análisis comparativo de Estados Financieros
- Análisis Causa-Efecto o Espina de Pescado
- Árbol de Objetivos.- Desdoblamiento de Complejidad.
- Árbol de problemas

⁵ENRIQUE BENJAMIN, Franklin Gestión Estratégica del Cambio, segunda edición 2007, pág. 75-79

⁶<http://es.scribd.com/doc/6045211/Fases-de-Auditoría>

2) Objetivos y alcance de la auditoría

Los objetivos indican el propósito por lo que es contratada la firma de Auditoría, qué se persigue con el examen, para qué y por qué. Si es con el objetivo de informar a la gerencia sobre el estado real de la empresa, o si es por cumplimiento de los estatutos que mandan efectuar Auditorías anualmente, en todo caso, siempre se cumple con el objetivo de informar a los socios, a la gerencia y resto de interesados sobre la situación encontrada para que sirvan de base para la toma de decisiones.

El alcance tiene que ver por un lado, con la extensión del examen, es decir, si se van a examinar todos los estados financieros en su totalidad, o solo uno de ellos, o una parte de uno de ellos, o más específicamente solo un grupo de cuentas (Activos Fijos, por ejemplo) o solo una cuenta (cuentas x cobrar, o el efectivo, etc.) Por otro lado el alcance también puede estar referido al período a examinar: puede ser de un año, de un mes, de una semana, y podría ser hasta de varios años.

3) Análisis preliminar del control interno

Este análisis reviste de vital importancia en esta etapa, porque de su resultado se comprenderá la naturaleza y extensión del plan de Auditoría y la valoración y oportunidad de los procedimientos a utilizarse durante el examen.

4) Análisis de los riesgos y la materialidad

El Riesgo en Auditoría representa la posibilidad de que el auditor exprese una opinión errada en su informe debido a que los estados financieros o la información suministrada a él estén afectados por una distorsión material o normativa. En auditoría se conocen tres tipos de riesgo:

El riesgo inherente es la posibilidad de que existan errores significativos en la información auditada, al margen de la efectividad del control interno relacionado; son errores que no se pueden prever.

El riesgo de control está relacionado con la posibilidad de que los controles internos imperantes no prevén o detecten fallas que se están dando en sus sistemas y que se pueden remediar con controles internos más efectivos.

El riesgo de detección está relacionado con el trabajo del auditor, y es que éste en la utilización de los procedimientos de Auditoría, no detecte errores en la información que le suministran.

5) Planeación específica de la auditoría

Para cada auditoría que se va a practicar, se debe elaborar un plan, esto lo contemplan las Normas para la ejecución, este plan debe ser técnico y administrativo, el plan administrativo debe contemplar todo lo referente a cálculos monetarios a cobrar, personal que conformarán los equipos de auditoría, horas hombres, etc.

6) Elaboración de programa de auditoría

Cada miembro del equipo de auditoría debe tener en sus manos el programa detallado de los objetivos y procedimientos de auditoría objeto de su examen.

Objetivos de la auditoría y Procedimientos a aplicar durante el examen de auditoría. También se pueden elaborar programas de auditoría no por áreas específicas, sino por ciclos transaccionales.

2.3.3.2. Segunda fase: Ejecución

En esta fase se realizan diferentes tipos de pruebas y análisis a los estados financieros para determinar su razonabilidad. Se detectan los errores, si los hay, se evalúan los resultados de las pruebas y se identifican los hallazgos. Aunque las tres fases son importantes, esta fase viene a ser el centro delo que es el trabajo de auditoría, donde se realizan todas las pruebas y se utilizan todas las técnicas o procedimientos para encontrar las evidencias de auditoría que sustentarán el informe de auditoría⁷. Los Elementos de la fase de ejecución son:

⁷<http://es.scribd.com/doc/6045211/Fases-de-Auditoria>

2.3.3.2.1. Las pruebas de auditoría

Son técnicas o procedimientos que utiliza el auditor para la obtención de evidencia comprobatoria.⁸

- **Las pruebas de control:**

Están relacionadas con el grado de efectividad del control interno imperante.

- **Las pruebas analíticas:**

Se utilizan haciendo comparaciones entre dos o más estados financieros o haciendo un análisis de las razones financieras de la entidad para observar su comportamiento.

- **Las pruebas sustantivas**

Son las que se aplican a cada cuenta en particular en busca de evidencias comprobatorias.

- **Técnicas de muestreo.**

Se usa la técnica de muestreo ante la imposibilidad de efectuar un examen a la totalidad de los datos. Por tanto esta técnica consiste en la utilización de una parte de los datos (muestra) de una cantidad de datos mayor (población o universo).

El muestreo que se utiliza puede ser Estadístico o No Estadístico.

2.3.3.2.2. Evidencia de auditoría

Se llama evidencia de auditoría a " Cualquier información que utiliza el auditor para determinar si la información cuantitativa o cualitativa que se está auditando, se presenta de acuerdo al criterio establecido"⁹

La Evidencia para que tenga valor de prueba, debe ser suficiente, competente y pertinente.

También se define la evidencia, como la prueba adecuada de Auditoría La evidencia adecuada es la información que cuantitativamente es suficiente y apropiada para lograr los resultados de la auditoría y que cualitativamente, tiene la imparcialidad necesaria para inspirar confianza y fiabilidad.

⁸ENRIQUE BENJAMIN, Franklin, Auditoría Administrativa Gestión Estratégica del Cambio, II Edición, Pearson Educación, México 2007, Pág. 76

⁹MIRA NAVARRO, Juan Carlos, Apuntes de Auditoría pág. 193

ENRIQUE BENJAMIN, Franklin, Auditoría Administrativa, I Edición, 2001 – México DF, pág. 69

La evidencia es suficiente, si el alcance de las pruebas es adecuado, solo una evidencia encontrada, podría ser no suficiente para demostrar un hecho. La evidencia es pertinente, si el hecho se relaciona con el objetivo de la auditoría.

La evidencia es competente si guarda relación con el alcance de la Auditoría y además es creíble y confiable.

En relación a los tipos de evidencias se tienen:¹⁰

1. Evidencia Física:

Muestra de materiales, mapas, fotos.

2. Evidencia Documental:

Cheques, facturas, contratos, etc.

3. Evidencia Testimonial:

Obtenida de personas que trabajan en el negocio o que tienen relación con el mismo.

4. Evidencia Analítica:

Datos comparativos, cálculos, etc.

Para la recopilación de evidencias se usan estas técnicas, las cuales son métodos prácticos de investigación y prueba que el contador público utiliza para comprobar la razonabilidad de la información financiera que le permita emitir su opinión profesional. Entre los principales se encuentran:

• **Papeles de Trabajo¹¹**

Los papeles de trabajo comprenden la totalidad de los documentos preparados o recibidos por el auditor, de manera que, en conjunto, constituyen un compendio de la información utilizada y de las pruebas efectuadas en la ejecución de su trabajo, junto con las decisiones que ha debido tomar para llegar a formarse su opinión.

El propósito de los papeles de trabajo es ayudar en la planificación y realización de la auditoría, en la supervisión y revisión de la misma y en suministrar evidencia del trabajo llevado a cabo para respaldar la opinión del auditor.

¹⁰Walter B. Meigs/ E. John Larsen Robert F. Meigs; Principios de Auditoría, VI Edición, 2000, pág. 248

¹¹MIRA NAVARRO, Juan Carlos, Apuntes de Auditoría, pág. 197, ENRIQUE BEMJAMIN, Franklin. Auditoría Administrativa I Edición, 2001 – México DF, pág. 69

- **Archivos Permanentes y Corrientes¹²**

El archivo permanente está conformado por todos los documentos que tienen el carácter de permanencia en la empresa, es decir, que no cambian y que por lo tanto se pueden volver a utilizar en auditorías futuras; como los Estatutos de Constitución, contratos de arriendo, informe de auditorías anteriores, etc.

Los papeles de trabajo constituyen la principal evidencia de la tarea de auditoría realizada y de las conclusiones alcanzadas que se reportan en el informe de auditoría.

- **Índices de auditoría¹³**

Para facilitar el ordenamiento y archivo de los papeles de trabajo y su rápida localización, se acostumbra ponerles una clave a todos y cada uno de ellos en lugar visible que se escribe generalmente con un lápiz de color rojo denominado “lápiz de Auditoría”

Esta clave recibe el nombre de índice y mediante él se puede saber de qué papel se trata y el lugar que le corresponde en su respectivo archivo.

- **Marcas de auditoría**

Son aquellos símbolos convencionales que el auditor adopta y utiliza para identificar, clasificar y dejar constancia de las pruebas y técnicas que se aplicaron en el desarrollo de una Auditoría, son los símbolos que posteriormente permiten comprender y analizar con mayor facilidad una Auditoría. Los objetivos de las marcas de auditoría.

- ✓ Dejar constancia del trabajo realizado.
- ✓ Facilitar el trabajo y ayudar a que se aproveche al máximo el espacio de las cédulas, pues evitan describir detalladamente las actividades efectuadas para la revisión de varias partidas.
- ✓ Agilizar la supervisión, ya que permiten comprender de inmediato el trabajo realizado.
- ✓ Identificar y clasificar las técnicas y procedimientos utilizados en la Auditoría.

¹²PEÑA BERMUDEZ, Jesús María, Control, Auditoría, y Revisión Fiscal, III Edición, Santa Fe de Bogotá, abril del 2007, pág. 68

¹³ESTUPIÑAN GAITAN, Rodrigo, Papeles de Trabajo, II Edición, Bogotá 2004, pág. 40

Las marcas de auditoría se clasifican en:

✓ **Marcas de Auditoría Estándar**

Se utilizan para hacer referencia a técnicas o procedimientos que se aplican constantemente en las Auditorías y son interpretadas de la misma manera por todos los Auditores que las emplean, son de utilización y aceptación general.

✓ **Marcas de Auditoría Específicas**

No son de uso común, en la medida en que se adopten deberán integrarse al índice de marcas correspondientes y señalarse con toda claridad al pie de los papeles de trabajo. Estas dependen de cada Auditoría específica y según el usuario, no son las mismas marcas en una empresa que en otra, ni son las mismas en un tipo de Auditoría que en otro.

- **Hallazgos¹⁴**

Los hallazgos en la auditoría financiera son asuntos que llaman la atención del auditor y que, en su opinión, deben comunicarse a la entidad ya que representan deficiencias importantes que podrían afectar en forma negativa su capacidad para registrar, procesar, resumir y reportar información financiera confiable y consistente, en relación con las aseveraciones efectuadas por la administración en los estados financieros.

Al plasmar el hallazgo el auditor primeramente indicará el título del hallazgo, luego los atributos, a continuación indicarán la opinión de las personas auditadas sobre el hallazgo encontrado, posteriormente indicarán su conclusión sobre el hallazgo y finalmente hará las recomendaciones pertinentes. Es conveniente que los hallazgos sean presentados en hojas individuales.

Para precisar un resultado de Auditoría, es necesario que el auditor identifique los siguientes atributos:

¹⁴BLANCO LUNA, Yanel, Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral. 1 ed. Editorial KIMPRES LTDA Bogotá, 2003, Pág. 535.

- **Condición:** la realidad encontrada
- **Criterio:** cómo debe ser (la norma, la ley, el reglamento, lo que debe ser)
- **Causa:** qué originó la diferencia encontrada.
- **Efecto:** qué efectos puede ocasionar la diferencia encontrada.

- **Recomendación de Auditoría¹⁵**

Es una declaración que se formula respecto a las actividades indispensables para prevenir y corregir el problema que se haya identificado (deficiencia, error, inobservancia de normas, etc.) mediante la auditoría debe enfocarse a la causa y ser específica, viable y procedente en términos de costo beneficio.

- **Conclusiones de Auditoría**

Trata las circunstancias en que el auditor puede expresar una opinión no calificada y no es necesaria ninguna modificación al dictamen del auditor. Ayuda a planificar la evolución de la entidad, pudiendo mantener a partir de su formato una comparación continua entre valores reales y presupuestados, y mediante el análisis. Permite estudiar la productividad global de la empresa ya que la misma se expresa sobre el nivel del resultado bruto de la explotación, en donde intervienen partidas para las que la disociación entre cantidades y precios, o costes es factible

Solamente las diferencias significativas encontradas se pueden considerar como hallazgos (generalmente determinadas por la Materialidad), aunque en el sector público se deben dar a conocer todas las diferencias, aun no siendo significativas, una vez concluida la fase de Ejecución, se debe solicitar la carta de salvaguarda o carta de gerencia, donde la gerencia de la empresa auditada da a conocer que se han entregado todos los documentos que oportunamente fueron solicitados por los auditores

¹⁵ BLANCO LUNA, Yanel, Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral. 1 ed. Editorial KIMPRES LTDA Bogotá, 2003, Pág. 535.

2.3.3.3. Tercera Fase: Preparación del informe

Después de haber analizado la información tenemos que elaborar, un informe que es un instrumento para la toma de decisiones e indica la situación administrativa de la empresa y da las recomendaciones y las formas de mejorarlas.

El informe final del auditor, debe estar elaborado de forma sencilla y clara, ser constructivo y oportuno.

Las personas auditadas deben estar siendo informadas de todo lo que acontezca alrededor de la auditoría, por tanto, podrán tener acceso a cualquier documentación relativa a algún hecho encontrado.

El informe de auditoría debe contener lo siguiente:

- Dictamen sobre los estados financieros o del área administrativa auditada.
- Informe sobre la estructura del control interno de la entidad.
- Conclusiones y recomendaciones resultantes de la auditoría.
- Deben detallarse en forma clara y sencilla, los hallazgos encontrados.

En esta fase se analizan las comunicaciones que se dan entre la entidad auditada y los auditores es decir:

- Comunicación de la entidad y
- Comunicación del Auditor

Entre las primeras tenemos:

- Carta de representación
- Reporte a partes externas.

En las comunicaciones del auditor están:

- Memorándum de Requerimientos.
- Comunicación de hallazgos.
- Informe de control interno.

Principales comunicaciones del auditor:

- Informe Especial.
- Dictamen.
- Informe Largo.

Si en el transcurso del trabajo de auditoría surgen hechos o se encuentran algunos o algún hallazgo que a juicio del auditor es grave, se deberá hacer un informe especial, dando a conocer el hecho en forma inmediata, con el propósito de que sea corregido o enmendado a la mayor brevedad

Así mismo, si al analizar el sistema de control interno se encuentran serias debilidades en su organización y contenido, se debe elaborar por separado un informe sobre la evaluación del control interno.

2.4. Idea a defender

La evaluación del sistema de gestión administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga Ltda.” determinará el grado de eficacia, eficiencia y calidad en el desarrollo de las actividades.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Modalidad de la Investigación

El diseño de la investigación es la estrategia que adopta el investigador para responder al problema planteado, la metodología utilizada fue cualitativa porque generó la comprensión de los procedimientos administrativos, identificando los procesos poco eficientes en la gestión administrativa; con el objeto de obtener información que permitió deducir conclusiones y recomendaciones aceptables, para poder brindar una propuesta a la entidad crediticia.

3.2. Tipo de investigación

La investigación fue de los siguientes tipos:

- **Bibliográfica-Documental.-** Fue necesario la revisión de información literaria de diferentes libros, específicamente de gestión administrativa, recursos humanos y procesos administrativos, información especializada del tipo de institución, legislación y normativa aplicable, planes estratégicos, planes operativos y de gestión, estos fueron elementos válidos para orientar la evaluación.
- **De Campo (In Situ).-** Se realizó a través de visitas hechas a la Cooperativa, y la información se obtuvo por medio de cuestionarios conformado con preguntas abiertas y cerradas que fue dirigido al representante legal de la entidad.

3.3. Métodos, técnicas e instrumentos

Para obtener un criterio general en la elaboración del presente trabajo se utilizaron métodos y técnicas científicas dirigidas a alcanzar los objetivos propuestos, así se tienen los siguientes métodos.

3.3.1. Métodos

- **Método Inductivo**

Como medio para obtener conocimientos, el razonamiento inductivo inicia observando casos particulares y partiendo del examen de estos hechos llega a una conclusión general, en función de la evaluación a la gestión administrativa se analizaron cada uno de los procedimientos administrativos, también manuales de selección y reclutamiento del personal, riesgos e inversiones que se realizan y así determinar una conclusión del sistema de gestión administrativa en general.

- **Método deductivo**

La deducción se caracteriza porque va de lo universal a lo particular, en este caso se aplicó este método al evaluar los macroprocesos separándolos en microprocesos y así identificando los procedimientos administrativos deficientes, lo que permitió identificar una serie de falencias como la falta de actualización de los manuales administrativos y de gestión crediticia.

3.3.2. Técnicas de investigación

Para la realización de este trabajo se utilizaron las siguientes técnicas:

- **Observación**

Esta técnica permitió conseguir información de los procesos y procedimientos existentes dentro de la cooperativa en relación al área administrativa, se priorizó el análisis de los planes, programas y evaluación periódica del desempeño al personal.

- **Entrevistas**

Con el apoyo de esta técnica se obtuvo principalmente información directa de la cooperativa. Se realizó una entrevista al gerente que es la persona que se encuentra al mando de la institución y que conoce las fortalezas y debilidades en relación a la gestión administrativa.

Cuestionario de Preguntas Aplicadas

Entrevista dirigida al ingeniero Paco Cevallos representante legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga Ltda., con la finalidad de conocer de forma directa y poder determinar la situación actual de la entidad crediticia.

¿Posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga Ltda.” planificación estratégica, y se evalúa el cumplimiento de la misma?

Contamos con un Plan Estratégico para el desarrollo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga Ltda.” desde el año 2013-2015 que fue realizado por mi persona, y al momento no se ha realizado evaluación del mismo

¿El personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga Ltda.” cumple con las competencias requeridas para cada cargo?

Cada vez que se necesita suplir una vacante, se realiza el correspondiente análisis del perfil profesional con el cual se presentan los postulantes, y actualmente cada persona cumple con las competencias de cada cargo.

¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga Ltda.” cuenta con manual administrativo, reglamento interno y manual de funciones?

Si, la cooperativa posee los 3 documentos aunque algunos están desactualizados y tocaría revisarlos.

¿Los empleados, directivos, representantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga Ltda.” cuentan con un sistema de capacitación periódica en temas a fines a sus competencias?

Actualmente no se cuenta con un sistema periódico de capacitaciones, los talleres y cursos que se han desarrollado han sido limitados siendo esto un problema recurrente en la entidad.

- **Revisión de bibliografía**

Esta técnica permitió recolectar información segura y confiable por medio de libros, folletos, módulos, sobre la evaluación al sistema de gestión administrativo, entre la bibliografía examinada se encuentra:

- ✓ Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mc Graw Hill.
- ✓ Enrique Benjamín, Franklin, Auditoría Administrativa; Gestión Estratégica del Cambio
- ✓ Estupiñan Gaitán, Rodrigo, Papeles de Trabajo, II Edición, Bogotá 2004
- ✓ Gan, F., & Triginé, J. (2006). *Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- ✓ Mira Navarro, Juan Carlos, Apuntes de Auditoría pág. 193

CAPÍTULO IV

4. MARCO PROPOSITIVO

4.1. Título

Evaluación del sistema de gestión administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga Ltda.” en la Provincia de Chimborazo, cantón Pallatanga, período 2013

4.2. Introducción

La Gestión administrativa consiste en brindar un soporte a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una empresa, a fin de lograr resultados efectivos y con una ventaja competitiva que se la podrá palpar en los estados financieros de la empresa específicamente en mayores utilidades y reducción de costos. La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga Ltda.” ha manejado un sistema de gestión administrativa que presenta deficiencias, al no englobar todos los procesos y procedimientos administrativos, lo que ocasiona problemas y no permite mejorar continuamente las actividades de la cooperativa, el sistema actual requiere una evaluación con el fin de aplicar los correctivos necesarios.

Para la evaluación de la gestión administrativa se aplicará un esquema de auditoría administrativa, el cual permitirá medir el grado de cumplimiento de la misión, metas y objetivos, políticas, planes y procedimientos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga Ltda.”

4.3. Objetivo

Evaluar el sistema de control interno, los procesos administrativos que se ejecutan en las diferentes áreas de la cooperativa.

4.4. Plan de Evaluación

<p style="text-align: center;">MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.” PLAN DE EVALUACIÓN</p>	<p style="text-align: center;">PLA 1/3</p>
<p>INFORMACIÓN GENERAL</p> <p>A inicios del año de 1996, por iniciativa de un grupo de visionarios pallatangueros liderados por el padre Luis Antonio Curipoma, preocupados por la falta de financiamiento para invertir en la agricultura, ganadería y más pequeños negocios, deciden crear una Cooperativa de Ahorro y Crédito con el apoyo y asesoramiento del Dr. Miguel Gaibor y el Ing. César Oña, funcionarios del Centro Andino de Acción Popular (CAAP).</p> <p>Se inician así reuniones, viajes, trámites, gestiones, acuerdos y poco después este esfuerzo es premiado.</p> <p>El 6 de Agosto del mismo año se ve cristalizado ese gran objetivo de tener una institución que brinde servicios financieros a sus asociados, empezando así su crecimiento gracias a la confianza de sus socios, y a la buena administración de sus directivos y empleados.</p> <p>La fecha de creación de la Cooperativa, es por lo tanto el 6 de Agosto de 1996, mediante Acuerdo Ministerial N° 12 – 42, con un número aproximado de dieciséis socios y un capital de \$ 100.000 sucres.</p> <p>Sus primeras actividades se realizaron en una oficina del convento parroquial prestada voluntariamente por el párroco. Como la Cooperativa crece rápidamente, se solicita a la Ilustre Municipalidad del Cantón se facilite un local para poder seguir laborando.</p> <p>Finalmente en el año 2006 se adquiere una casa, en donde se edifica lo que hasta la actualidad es la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga.</p> <p>1. OBJETIVO DE LA EMPRESA</p> <p>Orientar en la cultura del ahorro, inversión, crecimiento y pago puntual de sus obligaciones crediticias.</p> <p>2. REQUERIMIENTOS DE LA EVALUACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none">• Un informe corto o estándar, conclusiones y recomendaciones.• Carta a gerencia	

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN		PLA 2/3
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.”		
PLAN DE EVALUACIÓN		
3. FECHAS DE INTERVENCIÓN		
Inicio trabajo de campo	2014-02-10	
Finalización del trabajo de campo	2014-03-13	
Elaboración del borrador del informe	2014-03-14	
Emisión del informe	2014-03-17	
4. PERSONAL ENCARGADO		
CARGO	NOMBRE	
Supervisor	Ing. Napoleón Cadena Oleas	
Evaluador	Elvis Vicente Guadalupe Rodas	
5. DÍAS PRESUPUESTADOS		
En 30 días laborables.		
6. ENFOQUE DE LA EVALUACIÓN		
6.1 Objetivos del Examen		
1. Evaluar el grado de cumplimiento de la misión, metas y objetivos, políticas, planes y procedimientos.		
2. Determinar el grado de confiabilidad de la estructura de control interno.		
3. Formular comentarios, conclusiones y recomendaciones tendientes a mejorar los procedimientos relativos a la gestión.		
4. Emitir un informe		
6.2 Alcance de la evaluación		
El alcance de la evaluación se limita a la gestión administrativa de la cooperativa.		
ELABORADO POR: Elvis Vicente Guadalupe		FECHA: 10-02-2014
REVISADO POR: Ing. Napoleón Cadena Oleas		FECHA: 17-03-2014

<p style="text-align: center;">MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN</p> <p style="text-align: center;">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.”</p> <p style="text-align: center;">PLAN DE EVALUACIÓN</p>		PLA 3/3
<p>6.3 Metodología a utilizarse</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Entrevistas con las máximas autoridades b) Entrevistas con los responsables de las áreas de la institución. c) Obtención de evidencia documentaria d) Observación directa. e) Se emitirá los informes respectivos <p>6.4 Puntos básicos de interés</p> <p>Es muy importante considerar que la presente es la primera evaluación a la gestión administrativa que se efectuará a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga Ltda.”</p> <p>7. Colaboración de la cooperativa</p> <p>La colaboración de la institución será coordinada a través del asistente administrativo y del gerente general, quienes recibirán nuestros requerimientos a las indicaciones en las fechas deseadas.</p> <p>8. OTROS ASPECTOS</p> <p>El presente plan de trabajo fue preparado en base al conocimiento de las operaciones de la cooperativa, de los resultados de la evaluación preliminar de control interno y de las conversaciones mantenidas con los principales funcionarios de la cooperativa.</p> <p>El Informe se dirigirá al gerente general Elvis Vicente Guadalupe Rodas Evaluador</p>		
ELABORADO POR: Elvis Vicente Guadalupe		FECHA: 10-02-2014
REVISADO POR: Ing. Napoleón Cadena Oleas		FECHA: 17-03-2014

4.5. Programa de evaluación

PROGRAMA DE EVALUACIÓN COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.”				PEV 1/2
OBJETIVO GENERAL Evaluar del sistema de gestión administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga Ltda.”				
OBJETIVOS ESPECÍFICOS 1.- Evaluar el grado de cumplimiento de la misión, metas, planes y procedimientos 2.- Determinar el grado de confiabilidad de la estructura de control interno. 3.- Formular comentarios, conclusiones y recomendaciones tendientes a mejorar los procedimientos relativos a la gestión.				
Nº	DESCRIPCIÓN	REF PT	ELABORADO POR:	FECHA
1	Efectúe un reconocimiento Preliminar de la entidad.		E.V.G.R.	10/02/2014
2	Realice una entrevista al gerente de la cooperativa.	EG	E.V.G.R.	11/02/2014
3	Practique una evaluación de control interno a través del Método COSO.	CI	E.V.G.R.	13/02/2014
4	Aplice cuestionarios de control interno por cada área de la Cooperativa.	CIA	E.V.G.R.	10/03/2014
5	Aplice cuestionarios de conocimiento y aplicabilidad de la misión y visión institucional.	AM AV	E.V.G.R.	12/03/2014
ELABORADO POR: Elvis Vicente Guadalupe		FECHA: 10-02-2014		
REVISADO POR: Ing. Napoleón Cadena Olea		FECHA: 17-03-2014		

PROGRAMA DE EVALUACIÓN COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.”				PEV 2/2
Nº	DESCRIPCIÓN	REF PT	ELABORADO POR:	FECHA
6	ÁREA DE ADMINISTRACIÓN Realice una evaluación del Reglamento Interno Institucional.	ERI	E.V.G.R.	13/03/2014
7	Aplice el cuestionario de cumplimiento de Código de Ética a los empleados	CE	E.V.G.R.	13/03/2014
8	Elaborar el informe	IA	E.V.G.R.	17/03/2014
ELABORADO POR: Elvis Vicente Guadalupe			FECHA: 10-02-2014	
REVISADO POR: Ing. Napoleón Cadena Oleas			FECHA: 17-03-2014	

4.5.1. Entrevista al gerente

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.” ENTREVISTA		EG 1/3
Nombre del entrevistado:	Ing. Paco Cevallos	
Cargo:	Gerente general	
Entrevistador:	Elvis Vicente Guadalupe Rodas	
Día Previsto:	11 de Febrero de 2014	
Hora Solicitada:	09h30 am	
Lugar:	Cooperativa “San Miguel de Pallatanga Ltda.”	
Tiempo Estimado:	40 minutos	
OBJETIVO DE LA ENTREVISTA:		
Dar a conocer el inicio de la Evaluación Administrativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga Ltda.” de conformidad con el Plan de Auditoría.		
PROCEDIMIENTO:		
1. Explicar al gerente el objetivo y alcance de la evaluación.		
2. Solicitar que firme las comunicaciones preparadas por el evaluador, con el propósito de informar a los directivos el inicio y objetivo de la evaluación y se disponga la más alta colaboración sin ningún tipo de restricciones.		
3. Solicitar al gerente una opinión acerca de la situación actual en la que se encuentra la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga Ltda.”.		

PREGUNTAS:**A. DATOS GENERALES**

RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.”

FECHA DE CREACIÓN: 6 de Agosto de 1.996

DIRECCIÓN: Calle 24 de Mayo y García Moreno

TELÉFONO: (593) 032 919 - 327 / 2 919 - 764

LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA: Provincia de Chimborazo, Cantón Pallatanga.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE
PALLATANGA LTDA.”
ENTREVISTA

EG 2/3

SERVICIOS QUE PRESTA LA COOPERATIVA

La principal actividad a la que se dedica la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga” es brindar ayuda financiera a sus socios de manera eficiente e inmediata, con personal calificado, obteniendo así la plena satisfacción de sus clientes.

Entre los principales productos y servicios financieros que ofrece tenemos:

- Depósitos de Ahorro a la Vista.
- Depósitos a Plazo Fijo.
- Préstamos Hipotecarios.
- Fondo Mortuorio.
- Cambio de Cheques.
- Pago del Bono de Desarrollo Humano.
- Recargas telefónicas Claro - Movistar.
- Cobro del SOAT y Matriculación vehicular.

REPRESENTANTE LEGAL

Ing. Paco Cevallos

TIPO DE CONTRIBUYENTE

Compañía limitada

NUMERO DE EMPLEADOS DE LA EMPRESA

14 Empleados

<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.” ENTREVISTA</p>	<p>EG 3/3</p>
<p>B. INFORMACIÓN ADICIONAL</p> <p>¿Posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga Ltda.” planificación estratégica, y se evalúa el cumplimiento de la misma?</p> <p>Contamos con un Plan Estratégico para el desarrollo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga Ltda.” desde el año 2013-2015 que fue realizado por mi persona, y al momento no se ha realizado evaluación del mismo.</p> <p>¿El personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga Ltda.” cumple con las competencias requeridas para cada cargo?</p> <p>Cada vez que se necesita suplir una vacante, se realiza el correspondiente análisis del perfil profesional con el cual se presentan los postulantes, y actualmente cada persona cumple con las competencias de cada cargo.</p> <p>¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga Ltda.” cuenta con manual administrativo, reglamento interno y manual de funciones?</p> <p>Si, la cooperativa posee los 3 documentos aunque algunos están desactualizados y tocaría revisarlos.</p>	
<p>ELABORADO POR: Elvis Vicente Guadalupe</p>	<p>FECHA: 11-02-2014</p>
<p>REVISADO POR: Ing. Napoleón Cadena Oleas</p>	<p>FECHA: 17-03-2014</p>

4.5.2. Cuestionarios de control interno

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.” CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO								CI/AC 1/29
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – AMBIENTE DE CONTROL ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga Ltda.” COMPONENTE 1: Ambiente de control ALCANCE: Integridad y valores éticos FECHA: 13/02/2014 MOTIVO DE EXAMEN: Evaluar si la cooperativa mantiene una cultura organizacional basada en estándares de conducta, y si los mismos son comunicados y puestos en práctica.								
1.1. INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS								
No.	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		SERVICIOS		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Posee la cooperativa un código de conducta?			1				Posee un Reglamento Interno en el cual abarca normas de conducta.
3	¿Mantienen comunicación y fortalecimiento sobre el tema de valores éticos y de conducta?	1		1		1		
3	¿Dentro del código de conducta se observan pronunciamientos relativos a los valores éticos?	1		1		1		
ELABORADO POR: Elvis Vicente Guadalupe					FECHA: 13-02-2014			
REVISADO POR: Ing. Napoleón Cadena Oleas					FECHA: 17-03-2014			

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.”								CI/AC 2/29																		
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO																										
No.	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		SERVICIOS		OBSERVACIÓN																		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO																			
4	¿En la dirección ven a una persona a imitar?	1		1		1		Los empleados no buscan a quien imitar, actúan por la personalidad de cada uno.																		
5	¿Existen sanciones para quienes no respetan los valores éticos?	1			1	1																				
TOTAL		4	1	4	1	4	1																			
<div><div><div><div><div>CP</div><div>=</div><div><div>CP</div><div>CT</div></div></div><div>=</div><div><div>12</div><div>15</div></div></div><div>=</div><div>80 %</div></div><div>Confianza = 80%</div><div>Riesgo = 20%</div></div> <div><table><tr><th colspan="3">NIVEL DE CONFIANZA</th></tr><tr><th>BAJO</th><th>MODERADO</th><th>ALTO</th></tr><tr><td>15%-50%</td><td>51% - 75%</td><td>76% - 95%</td></tr><tr><th colspan="3">NIVEL DE RIESGO (100-NC)</th></tr><tr><th>ALTO</th><th>MODERADO</th><th>BAJO</th></tr><tr><td>85%-50%</td><td>49% - 25%</td><td>24% - 5%</td></tr></table></div> <p>Luego de la aplicación del cuestionario de control interno se ha determinado que el subcomponente Integridad y Valores Éticos presenta un nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo.</p>									NIVEL DE CONFIANZA			BAJO	MODERADO	ALTO	15%-50%	51% - 75%	76% - 95%	NIVEL DE RIESGO (100-NC)			ALTO	MODERADO	BAJO	85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
NIVEL DE CONFIANZA																										
BAJO	MODERADO	ALTO																								
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%																								
NIVEL DE RIESGO (100-NC)																										
ALTO	MODERADO	BAJO																								
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%																								
ELABORADO POR: Elvis Vicente Guadalupe					FECHA: 13-02-2014																					
REVISADO POR: Ing. Napoleón Cadena Oleas					FECHA: 17-03-2014																					

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.” CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO								CI/AC 3/29
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – AMBIENTE DE CONTROL								
ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga Ltda.” COMPONENTE 1: Ambiente de control ALCANCE: Compromiso por la competencia profesional del personal. FECHA: 14/02/2013 MOTIVO DE EXAMEN: Evaluar si la gerencia se interesa por el grado de competencia existente en la cooperativa y el nivel de habilidad y conocimientos que se requiere en cada área.								
1.2. COMPROMISO POR LA COMPETENCIA PROFESIONAL DEL PERSONAL								
No.	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		SERVICIOS		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Existen descripciones formales sobre las funciones que deben cumplir sobre trabajos específicos?	1		1		1		
2	¿Antes de delegar tareas específicas se analizan los conocimientos y habilidades requeridas para el mismo?	1		1		1		
3	¿La cooperativa se preocupa por la capacitación permanente del personal?	1		1		1		
ELABORADO POR: Elvis Vicente Guadalupe					FECHA: 14-02-2014			
REVISADO POR: Ing. Napoleón Cadena Oleas					FECHA: 17-03-2014			

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.”								CI/AC 4/29															
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO																							
No.	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		SERVICIOS		OBSERVACIÓN															
		SI	NO	SI	NO	SI	NO																
4	¿Tiene deseos de superación profesional para contribuir al desarrollo de la cooperativa?	1		1		1																	
5	¿Son valorados sus conocimientos y habilidades dentro de la cooperativa?	1			1	1																	
6	¿Existe un plan de capacitación en la cooperativa que favorezca la competencia profesional del puesto?		1	1		1		No existe planificación para todos los departamentos.															
7	¿Se realiza evaluaciones periódicas de desempeño que identifique las necesidades organizacionales para cada área?	1			1	1																	
TOTAL		6	1	5	2	6	1																
∞ Hallazgo																							
<div><div><div><div>CP</div><div>=</div><div>$\frac{CP}{CT}$</div><div>=</div><div>$\frac{17}{21}$</div><div>=</div><div>81 %</div></div><div>Confianza = 81%</div><div>Riesgo = 19%</div></div><div><div>NIVEL DE CONFIANZA</div><table><tr><td>BAJO</td><td>MODERADO</td><td>ALTO</td></tr><tr><td>15%-50%</td><td>51% - 75%</td><td>76% - 95%</td></tr><tr><td colspan="3">NIVEL DE RIESGO (1 0-NC)</td></tr><tr><td>ALTO</td><td>MODERADO</td><td>BAJO</td></tr><tr><td>85%-50%</td><td>49% - 25%</td><td>24% - 5%</td></tr></table></div></div> <p>Luego de la aplicación del cuestionario de control interno se ha determinado que el subcomponente El Compromiso por la Competencia Profesional del Personal presenta un nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo.</p>									BAJO	MODERADO	ALTO	15%-50%	51% - 75%	76% - 95%	NIVEL DE RIESGO (1 0-NC)			ALTO	MODERADO	BAJO	85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
BAJO	MODERADO	ALTO																					
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%																					
NIVEL DE RIESGO (1 0-NC)																							
ALTO	MODERADO	BAJO																					
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%																					
ELABORADO POR: Elvis Vicente Guadalupe				FECHA: 14-02-2014																			
REVISADO POR: Ing. Napoleón Cadena Oleas				FECHA: 17-03-2014																			

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.” CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							CI/AC 5/29	
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – AMBIENTE DE CONTROL ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga Ltda.” COMPONENTE 1: Ambiente de control ALCANCE: Estructura organizativa FECHA: 17/02/2014 MOTIVO DE EXAMEN: Verificar si con la estructura organizativa se puede controlar eficazmente las actividades que realiza la cooperativa y que al mismo tiempo la información fluya de una manera comprensible.								
1.3. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA								
No.	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		SERVICIOS		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿La estructura organizativa es apropiada?	1		1		1		
2	¿El organigrama estructural define claramente las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia?	1		1		1		
3	¿La dirección define la estructura organizativa en base a procesos de control?	1		1		1		
4	¿La estructura organizativa es consistente con la misión institucional?	1		1		1		
ELABORADO POR: Elvis Vicente Guadalupe					FECHA: 17-02-2014			
REVISADO POR: Ing. Napoleón Cadena Oleas					FECHA: 17-03-2014			

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.”								CI/AC 6/29
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO								
No.	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		SERVICIOS		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
5	¿Los principales directivos reflejan los conocimientos necesarios para cumplir con sus responsabilidades?	1		1		1		
6	¿La estructura organizativa está adecuadamente difundida entre los empleados?	1		1		1		
7	¿Hay empleados suficientes con capacidad de dirección y supervisión?	1		1		1		
TOTAL		7		7		7		

$$NC = \frac{CP}{CT} = \frac{21}{21} = 100\%$$

Confianza = 100%

Riesgo = 0%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%

NIVEL DE RIESGO (100-NC)		
ALTO	MODERADO	BAJO
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%

Luego de la aplicación del cuestionario de control interno se ha determinado que el subcomponente La Estructura Organizativa presenta un nivel de confianza alto, sin .

ELABORADO POR: Elvis Vicente Guadalupe	FECHA: 17-02-2014
REVISADO POR: Ing. Napoleón Cadena Oleas	FECHA: 17-03-2014

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.” CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO								CI/AC 7/29
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – AMBIENTE DE CONTROL ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga Ltda.” COMPONENTE 1: Ambiente de control ALCANCE: Asignación de autoridad y responsabilidad FECHA: 18/02/2014 MOTIVO DE EXAMEN: Establecer si se toma en cuenta la asignación de responsabilidad y autoridad, para las actividades de gestión y si se efectúa el establecimiento de las relaciones de jerarquía y de las políticas de autorización.								
1.4. ASIGNACIÓN DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD								
No.	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		SERVICIOS		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Existen políticas que describan las prácticas apropiadas para la toma de decisiones adecuadas en el área financiera?	1		1		1		Existe un Manual Contable.
2	¿Se toma en cuenta la antigüedad de trabajo de los empleados para delegar responsabilidad y autoridad?	1		1		1		
3	¿Se da a conocer la normativa interna vigente al personal que ingresa a la cooperativa?	1		1		1		Al realizar el contrato de trabajo se les entrega la normativa.
ELABORADO POR: Elvis Vicente Guadalupe					FECHA: 18-02-2014			
REVISADO POR: Ing. Napoleón Cadena Oleas					FECHA: 17-03-2014			

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.”								CI/AC 8/29																		
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO																										
No.	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		SERVICIOS		OBSERVACIÓN																		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO																			
4	¿Se realizan evaluaciones periódicas de las funciones designadas a los jefes departamentales?		1		1		1																			
5	¿Se hace la delegación de autoridad en base al desenvolvimiento de cada individuo?	1			1		1																			
6	¿Están adecuadamente delimitadas las áreas de competencia dentro de la cooperativa?	1		1		1																				
7	¿Son los cargos más altos de la organización cubiertos por personal con la competencia, capacidad, integridad y experiencia profesional?	1			1	1																				
TOTAL		6	1	5	2	4	3																			
<div><div><div>NC = $\frac{CP}{CT} = \frac{15}{21} = 71\%$</div><div>Confianza = 71%</div><div>Riesgo = 29%</div></div><div><table><tr><th colspan="3">NIVEL DE CONFIANZA</th></tr><tr><td>BAJO</td><td>MODERADO</td><td>ALTO</td></tr><tr><td>15%-50%</td><td>51% - 75%</td><td>76% - 95%</td></tr><tr><th colspan="3">NIVEL DE RIESGO (100-NC)</th></tr><tr><td>ALTO</td><td>MODERADO</td><td>BAJO</td></tr><tr><td>85%-50%</td><td>49% - 25%</td><td>24% - 5%</td></tr></table></div></div> <p>Luego de la aplicación del cuestionario de control interno se ha determinado que el subcomponente La Asignación de Autoridad y Responsabilidad presenta un nivel de confianza moderado y un nivel de riesgo moderado.</p>									NIVEL DE CONFIANZA			BAJO	MODERADO	ALTO	15%-50%	51% - 75%	76% - 95%	NIVEL DE RIESGO (100-NC)			ALTO	MODERADO	BAJO	85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
NIVEL DE CONFIANZA																										
BAJO	MODERADO	ALTO																								
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%																								
NIVEL DE RIESGO (100-NC)																										
ALTO	MODERADO	BAJO																								
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%																								
ELABORADO POR: Elvis Vicente Guadalupe					FECHA: 18-02-2014																					
REVISADO POR: Ing. Napoleón Cadena Oleas					FECHA: 17-03-2014																					

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.”							CI/AC 9/29	
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO								
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – AMBIENTE DE CONTROL								
ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga Ltda.”								
COMPONENTE 1: Ambiente de control								
ALCANCE: Políticas y prácticas en materia del talento humano								
FECHA: 09/02/2014								
MOTIVO DE EXAMEN: Verificar si se tiene como objetivo poner en práctica políticas que permitan un mejor reclutamiento de personal, que se mantengan y que sean competentes dentro de los objetivos que tiene la cooperativa.								
1.5. POLÍTICAS Y PRÁCTICAS EN MATERIA DEL TALENTO HUMANO								
No.	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		SERVICIOS		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Existen procedimientos claros para la selección, promoción, capacitación, evaluación, compensación y sanción de personal?	1		1			1	
2	¿Los procesos de selección de personal están basados exclusivamente en capacidad y desempeño?	1		1		1		
3	¿Se desarrollan pruebas tendientes a verificar las capacidades que poseen los participantes en la selección de personal?	1		1		1		
ELABORADO POR: Elvis Vicente Guadalupe					FECHA: 19-02-2014			
REVISADO POR: Ing. Napoleón Cadena Oleas					FECHA: 17-03-2014			

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.”								CI/AC 10/29
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO								
No.	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		SERVICIOS		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
4	¿Se verifican los antecedentes judiciales de los postulantes previos a su ingreso?	1		1		1		
5	¿Es adecuada la carga de trabajo, en especial para los niveles directivos/gerenciales?	1		1		1		
6	¿Existen planes de capacitación que contemplen la orientación de nuevos empleados y la actualización de los demás?	1		1		1		
TOTAL		6	0	6	0	5	1	

NC

=

CP

CT

=

17

18

=

95%

Confianza

=

95%

Riesgo

=

5%

NIVEL DE CONFIANZA

BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%

NIVEL DE RIESGO (100-NC)

ALTO	MODERADO	BAJO
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%

Luego de la aplicación del cuestionario de control interno se ha determinado que el subcomponente Las Políticas y Prácticas en Materia del Talento Humano presenta un nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo.

ELABORADO POR: Elvis Vicente Guadalupe	FECHA: 19-02-2014
REVISADO POR: Ing. Napoleón Cadena Oleas	FECHA: 17-03-2014

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.”								CI/ER 11/29
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO								
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – EVALUACIÓN DE RIESGOS								
ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga Ltda.”								
COMPONENTE 2: Evaluación de riesgos								
ALCANCE: Objetivos								
FECHA: 19/02/2014								
MOTIVO DE EXAMEN: Determinar si la cooperativa tiene definidos los objetivos institucionales, como condición previa para la valoración de riesgos.								
2.1 OBJETIVOS								
No.	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		SERVICIOS		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Los objetivos de la cooperativa son claros y conducen al establecimiento de metas?	1		1		1		
2	¿Los objetivos se han definido en base a los niveles organizacionales de la cooperativa y de cada actividad?	1		1		1		
3	¿Los objetivos de cada área están relacionados debidamente con los objetivos generales de la cooperativa?	1		1		1		
ELABORADO POR: Elvis Vicente Guadalupe					FECHA: 19-02-2014			
REVISADO POR: Ing. Napoleón Cadena Oleas					FECHA: 17-03-2014			

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.”								CI/ER 12/29
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO								
No.	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		SERVICIOS		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
4	¿La definición de objetivos incluye la definición de las herramientas de medición?	1		1			1	
5	¿Existe un cronograma de cumplimiento de metas y se evalúa el mismo?	1		1		1		
6	¿Existe un plan de acción / de estrategia anual?	1		1			1	
7	¿La cooperativa tiene establecidos objetivos de información financiera y de cumplimiento?	1		1			1	
8	¿La cooperativa cumple con leyes y regulaciones establecidas en el país?	1		1		1		
9	¿Al detectar desviaciones en el cumplimiento de los objetivos la dirección toma las debidas precauciones?	1		1		1		
10	¿La dirección evalúa el desempeño de cada área con relación a las metas institucionales?	1		1		1		
TOTAL		10	0	10	0	7	3	
ELABORADO POR: Elvis Vicente Guadalupe					FECHA: 20-02-2014			
REVISADO POR: Ing. Napoleón Cadena Oleas					FECHA: 17-03-2014			

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.” CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO		CI/ER 13/29																		
<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-start;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: 45%;"> $NC = \frac{CP}{CT} = \frac{27}{30} = 90\%$ <p>Confianza = 90%</p> <p>Riesgo = 10%</p> </div> <div style="width: 45%;"> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr style="background-color: #d9e1f2;"> <th colspan="3">NIVEL DE CONFIANZA</th> </tr> <tr> <th>BAJO</th> <th>MODERADO</th> <th>ALTO</th> </tr> <tr> <td>15%-50%</td> <td>51% - 75%</td> <td>76% - 95%</td> </tr> <tr style="background-color: #d9a7a7;"> <th colspan="3">NIVEL DE RIESGO (100-NC)</th> </tr> <tr> <th>ALTO</th> <th>MODERADO</th> <th>BAJO</th> </tr> <tr> <td>85%-50%</td> <td>49% - 25%</td> <td>24% - 5%</td> </tr> </table> </div> </div> <p>Luego de la aplicación del cuestionario de control interno se ha determinado que el subcomponente Los Objetivos presenta un nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo.</p>			NIVEL DE CONFIANZA			BAJO	MODERADO	ALTO	15%-50%	51% - 75%	76% - 95%	NIVEL DE RIESGO (100-NC)			ALTO	MODERADO	BAJO	85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
NIVEL DE CONFIANZA																				
BAJO	MODERADO	ALTO																		
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%																		
NIVEL DE RIESGO (100-NC)																				
ALTO	MODERADO	BAJO																		
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%																		
ELABORADO POR: Elvis Vicente Guadalupe		FECHA: 21-02-2014																		
REVISADO POR: Ing. Napoleón Cadena Oleas		FECHA: 17-03-2014																		

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.”							CI/ER 14/29	
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO								
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – EVALUACIÓN DE RIESGOS								
ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga Ltda.”								
COMPONENTE 2: Evaluación de riesgos								
ALCANCE: Riesgos								
FECHA: 24/02/2014								
MOTIVO DEL EXAMEN: Evaluar los riesgos en un proceso interactivo, la dirección debe centrar los riesgos en todos los niveles del cooperativa.								
2.2. RIESGOS								
No.	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		SERVICIOS		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se identifican los riesgos y se discuten abiertamente con el gerente para mejorarlos?	1		1		1		Se informa a gerencia pero no se da importancia. ∞
2	¿Se clasifican los riesgos según el nivel de importancia?	1		1			1	
3	¿En el proceso de identificación de riesgos se determinan si son por factores internos y externos?	1		1		1		
4	¿Se considera la experiencia de lo acontecido en ejercicios pasados?	1		1		1		
ELABORADO POR: Elvis Vicente Guadalupe					FECHA: 24-02-2014			
REVISADO POR: Ing. Napoleón Cadena Oleas					FECHA: 17-03-2014			

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.”								CI/ER 15/29																		
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO																										
No.	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		SERVICIOS		OBSERVACIÓN																		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO																			
5	¿Se analiza la falla en los controles que provocaron en el pasado la pérdida de recursos, errores en la información, o incumplimiento de leyes o normas?	1		1		1																				
6	¿Existen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos, tales como: avances tecnológicos, modificaciones en la legislación o normativa, cambios institucionales, alteraciones en la relación con los mayores proveedores?	1		1		1																				
TOTAL		6	0	6	0	5	1																			
∞ Hallazgo																										
<div><div><div>NC = $\frac{CP}{CT} = \frac{17}{18} = 94\%$</div><div>Confianza = 94%</div><div>Riesgo = 6%</div></div><div><table><tr><th colspan="3">NIVEL DE CONFIANZA</th></tr><tr><th>BAJO</th><th>MODERADO</th><th>ALTO</th></tr><tr><td>15%-50%</td><td>51% - 75%</td><td>76% - 95%</td></tr><tr><th colspan="3">NIVEL DE RIESGO (100-NC)</th></tr><tr><th>ALTO</th><th>MODERADO</th><th>BAJO</th></tr><tr><td>85%-50%</td><td>49% - 25%</td><td>24% - 5%</td></tr></table></div></div>									NIVEL DE CONFIANZA			BAJO	MODERADO	ALTO	15%-50%	51% - 75%	76% - 95%	NIVEL DE RIESGO (100-NC)			ALTO	MODERADO	BAJO	85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
NIVEL DE CONFIANZA																										
BAJO	MODERADO	ALTO																								
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%																								
NIVEL DE RIESGO (100-NC)																										
ALTO	MODERADO	BAJO																								
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%																								
Luego de la aplicación del cuestionario de control interno se ha determinado que el subcomponente Los Riesgos presenta un nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo.																										
ELABORADO POR: Elvis Vicente Guadalupe					FECHA: 24-02-2014																					
REVISADO POR: Ing. Napoleón Cadena Oleas					FECHA: 17-03-2014																					

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.” CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO								CI/ER 16/29
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – EVALUACIÓN DE RIESGOS ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga Ltda.” COMPONENTE 2: Evaluación de Riesgos ALCANCE: Análisis de riesgos y su proceso FECHA: 25/02/2014 MOTIVO DEL EXAMEN: Medir los posibles impactos y consecuencias de los riesgos identificados. Una vez hecha la medición se podrán clasificar en orden de prioridad.								
2.3. ANÁLISIS DE RIESGOS Y SU PROCESO								
No.	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		SERVICIOS		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se analizan los riesgos y se toman acciones para mitigarlos?	1		1		1		
2	¿Se analiza la probabilidad de ocurrencia de los diferentes riesgos detectados?	1		1		1		
3	¿En caso de cumplirse un determinado riesgo existen medidas de precaución para actuar?	1		1		1		
ELABORADO POR: Elvis Vicente Guadalupe					FECHA: 25-02-2014			
REVISADO POR: Ing. Napoleón Cadena Oleas					FECHA: 17-03-2014			

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.”								CI/ER 17/29
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO								
No.	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		SERVICIOS		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
4	¿Los riesgos identificados por la gerencia y por el personal son considerados por la alta dirección para integrar los análisis de riesgo?	1		1		1		
5	¿Para la interpretación del efecto de un riesgo existe un proceso de valoración?	1		1			1	
TOTAL		6	1	5	2	6	1	

$$NC = \frac{CP}{CT} = \frac{14}{15} = 93\%$$

Confianza = 93%

Riesgo = 7%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%

NIVEL DE RIESGO (100-NC)		
ALTO	MODERADO	BAJO
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%

Luego de la aplicación del cuestionario de control interno se ha determinado que el subcomponente Los Análisis de Riesgos y Su Proceso presenta un nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo.

ELABORADO POR: Elvis Vicente Guadalupe	FECHA: 25-02-2014
REVISADO POR: Ing. Napoleón Cadena Oleas	FECHA: 17-03-2014

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.”							CI/ACC 18/29	
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO								
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – ACTIVIDADES DE CONTROL								
ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga Ltda.”								
COMPONENTE 3: Actividades de control								
ALCANCE: Tipos de Actividades de control								
FECHA: 26/02/2014								
MOTIVO DEL EXAMEN: Interpretar a los controles preventivos, controles detectivos, controles manuales, controles computarizados y controles administrativos.								
3.1. TIPOS DE ACTIVIDADES DE CONTROL								
No.	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		SERVICIOS		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se realiza un control de la ejecución /desempeño contra lo presupuestado y con lo acontecido en ejercicios anteriores?	1		1		1		
2	¿Las tareas y responsabilidades relacionadas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones las realizan personas diferentes?	1		1		1		
3	¿En aquellos lugares donde es posible, se impide que el manejo de dinero, valores negociables u otros activos de alta realización sean manejados por una sola persona?	1		1		1		
ELABORADO POR: Elvis Vicente Guadalupe					FECHA: 26-02-2014			
REVISADO POR: Ing. Napoleón Cadena Oleas					FECHA: 17-03-2014			

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.”								CI/ACC 19/29
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO								
No.	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		SERVICIOS		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
4	¿Las conciliaciones bancarias las realiza personal ajeno al manejo de dinero y de las cuentas bancarias?	1		1		1		
5	¿Cada área opera coordinada e interrelacionadamente con las otras áreas de la cooperativa?	1			1	1		
6	¿La documentación de las operaciones/transacciones es completa, oportuna, adecuada y facilita la revisión del proceso desarrollado desde su autorización e iniciación hasta que la misma finalizó?	1		1		1		
7	¿La documentación, tanto en soporte papel como digital, es útil a la alta dirección, u otras con tareas de evaluación?	1		1		1		
8	¿Los controles aseguran que sólo son operaciones válidas aquellas iniciadas y autorizadas por el nivel Gerencial?	1		1		1		
9	¿Las transacciones o hechos se registran en el momento de su ocurrencia y se procesan de manera inmediata?	1		1		1		
ELABORADO POR: Elvis Vicente Guadalupe Rodas						FECHA: 27-02-2014		
REVISADO POR: Ing. Napoleón Cadena Oleas						FECHA: 17-03-2014		

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.”								CI/ACC 20/29
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO								
No.	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		SERVICIOS		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	¿El acceso a los recursos, activos, registros y comprobantes, está protegido por mecanismos de seguridad y limitado a las personas autorizadas?	1		1		1		
11	¿La responsabilidad de rendir cuentas sobre los recursos asignados y la custodia de los registros está asignada a ciertas personas específicamente?	1		1		1		
12	¿Se realizan controles periódicos que permitan comparar los recursos existentes contra los registros?	1		1		1		
13	¿Aquellos activos de alta vulnerabilidad al robo, utilización no autorizada (dinero, valores, equipos y otros de alto valor) tienen medida de seguridad y acceso adecuados?	1		1		1		
14	¿Existen alarmas contra incendios?	1		1		1		
ELABORADO POR: Elvis Vicente Guadalupe					FECHA: 28-02-2014			
REVISADO POR: Ing. Napoleón Cadena Oleas					FECHA: 17-03-2014			

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.”								CI/ACC 21/29
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO								
No.	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		SERVICIOS		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
15	¿Las medidas de protección incluyen los horarios de receso de actividad laboral?	1		1		1		
16	¿Se han establecido indicadores y criterios para la medición de la gestión?	1		1			1	
17	¿Se analizan periódicamente los resultados alcanzados contra lo planificado y se analizan los desvíos?	1		1			1	
18	¿Se realizan las evaluaciones con la periodicidad adecuada?	1		1			1	
TOTAL		18	0	18	0	15	3	

$$NC = \frac{CP}{CT} = \frac{51}{54} = 95\%$$

Confianza = 94%

Riesgo = 6%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%

NIVEL DE RIESGO (100-NC)		
ALTO	MODERADO	BAJO
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%

Luego de la aplicación del cuestionario de control interno se ha determinado que el subcomponente: tipos de actividades de control presenta un nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo.

ELABORADO POR: Elvis Vicente Guadalupe	FECHA: 28-02-2014
REVISADO POR: Ing. Napoleón Cadena Oleas	FECHA: 17-03-2014

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.”								CI/IC 22/29
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO								
ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga Ltda.”								
COMPONENTE 4: Información y comunicación								
ALCANCE: Información								
FECHA: 03/03/2014								
MOTIVO DEL EXAMEN: Capturar información pertinente, financiera y no financiera, relacionada con actividades tanto internas como externas.								
4.1. INFORMACIÓN								
No.	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		SERVICIOS		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿La información interna y externa generada por la cooperativa es remitida previamente a los niveles correspondientes para su aprobación?	1		1		1		
2	¿Están definidos los informes periódicos que deben remitirse a los distintos niveles internos para la toma de decisiones?	1		1		1		
3	¿El contenido de la información es el apropiado, confiable y oportuno?	1		1		1		
ELABORADO POR: Elvis Vicente Guadalupe					FECHA: 03-03-2014			
REVISADO POR: Ing. Napoleón Cadena Oleas					FECHA: 17-03-2014			

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.”								CI/IC 23/29																		
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO																										
No.	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		SERVICIOS		OBSERVACIÓN																		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO																			
4	¿Se realiza un seguimiento de los avances tecnológicos a efectos de determinar si resulta conveniente su incorporación?	1		1			1																			
5	¿El flujo informativo circula en sentido horizontal, transversal, ascendente y descendente?	1		1			1																			
6	¿En un proceso se identifica, captura, procesa y comunica información pertinente en la forma y tiempo indicado?	1		1			1																			
TOTAL		6	0	6	0	3	3																			
<div><div><div>NC = $\frac{CP}{CT} = \frac{15}{18} = 83\%$</div><div>Confianza = 83%</div><div>Riesgo = 17%</div></div><div><table><tr><th colspan="3">NIVEL DE CONFIANZA</th></tr><tr><td>BAJO</td><td>MODERADO</td><td>ALTO</td></tr><tr><td>15%-50%</td><td>51% - 75%</td><td>76% - 95%</td></tr><tr><th colspan="3">NIVEL DE RIESGO (100-NC)</th></tr><tr><td>ALTO</td><td>MODERADO</td><td>BAJO</td></tr><tr><td>85%-50%</td><td>49% - 25%</td><td>24% - 5%</td></tr></table></div></div> <p>Luego de la aplicación del cuestionario de control interno se ha determinado que el subcomponente La Información presenta un nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo.</p>									NIVEL DE CONFIANZA			BAJO	MODERADO	ALTO	15%-50%	51% - 75%	76% - 95%	NIVEL DE RIESGO (100-NC)			ALTO	MODERADO	BAJO	85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
NIVEL DE CONFIANZA																										
BAJO	MODERADO	ALTO																								
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%																								
NIVEL DE RIESGO (100-NC)																										
ALTO	MODERADO	BAJO																								
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%																								
ELABORADO POR: Elvis Vicente Guadalupe					FECHA: 03-03-2014																					
REVISADO POR: Ing. Napoleón Cadena Oleas					FECHA: 17-03-2014																					

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.” CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO								CI/IC 24/29
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga Ltda.” COMPONENTE 4: Información y comunicación ALCANCE: Comunicación FECHA: 04/03/2014 MOTIVO DEL EXAMEN: Apoyar la difusión y sustentación de sus valores éticos, así como los de su misión, políticas, objetivos y resultados de su gestión.								
4.2. COMUNICACIÓN								
No.	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		SERVICIOS		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Los datos que recibe todo el personal son comunicados con claridad y efectividad?		1	1		1		
2	¿Aseguran que los empleados de menor nivel puedan proponer cambios de las rutinas que mejoren el desempeño?	1		1			1	
3	¿Se comunican los aspectos relevantes del control interno de la cooperativa?	1		1			1	
ELABORADO POR: Elvis Vicente Guadalupe					FECHA: 04-03-2014			
REVISADO POR: Ing. Napoleón Cadena Oleas					FECHA: 17-03-2014			

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.”								CI/IC 25/29																		
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO																										
No.	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		SERVICIOS		OBSERVACIÒN																		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO																			
4	¿Se mantiene una comunicación abierta con los auditores externos?	1		1			1																			
5	¿Para tomar una decisión en la empresa se considera al personal parte de ella?	1		1			1																			
6	¿De las entrevistas mantenidas con el personal, se infiere un conocimiento general de la misión, objetivos y metas de la organización?	1		1			1																			
7	¿Los comprobantes de egreso son revisados inmediatamente por contabilidad?	1		1		1																				
TOTAL		6	1	7	0	2	5																			
<div><div><div><div>NC</div><div>=</div><div><div>CP</div><div>CT</div></div></div><div>=</div><div><div>15</div><div>21</div></div></div><div>=</div><div>71%</div><div>Confianza = 71%</div><div>Riesgo = 29%</div></div> <div><table><tr><th colspan="3">NIVEL DE CONFIANZA</th></tr><tr><td>BAJO</td><td>MODERADO</td><td>ALTO</td></tr><tr><td>15%-50%</td><td>51% - 75%</td><td>76% - 95%</td></tr><tr><th colspan="3">NIVEL DE RIESGO (100-NC)</th></tr><tr><td>ALTO</td><td>MODERADO</td><td>BAJO</td></tr><tr><td>85%-50%</td><td>49% - 25%</td><td>24% - 5%</td></tr></table></div> <p>Luego de la aplicación del cuestionario de control interno se ha determinado que el subcomponente Comunicación presenta un nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo.</p>									NIVEL DE CONFIANZA			BAJO	MODERADO	ALTO	15%-50%	51% - 75%	76% - 95%	NIVEL DE RIESGO (100-NC)			ALTO	MODERADO	BAJO	85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
NIVEL DE CONFIANZA																										
BAJO	MODERADO	ALTO																								
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%																								
NIVEL DE RIESGO (100-NC)																										
ALTO	MODERADO	BAJO																								
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%																								
ELABORADO POR: Elvis Vicente Guadalupe					FECHA: 04-03-2014																					
REVISADO POR: Ing. Napoleón Cadena Oleas					FECHA: 17-03-2014																					

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.” CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO								CI/SP 26/29
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga Ltda.” COMPONENTE 5: Supervisión ALCANCE: Actividades de monitoreo FECHA: 05/03/2014 MOTIVO DEL EXAMEN: Determinar si las actividades de monitoreo sobre la efectividad del control interno son prácticas y seguras en las operaciones diarias de la cooperativa.								
5.1. ACTIVIDADES DE MONITOREO								
No.	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		SERVICIOS		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿En las actividades regulares que desempeña el personal se lo supervisa constantemente?	1		1			1	Muy rara vez se les controla.
2	¿Se analiza los informes de auditoría?	1		1			1	
3	¿Se consideran las comunicaciones de terceros para corroborar la información interna (los reclamos de facturas/usuarios, reclamos de proveedores)?	1		1			1	
ELABORADO POR: Elvis Vicente Guadalupe					FECHA: 05-03-2014			
REVISADO POR: Ing. Napoleón Cadena Oleas					FECHA: 17-03-2014			

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.”								CI/SP 27/29																		
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO																										
No.	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		SERVICIOS		OBSERVACIÒN																		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO																			
4	¿El gerente realiza una evaluación por sus medios para verificar la situación de la cooperativa?	1		1			1																			
5	¿Se compara información generada internamente con otra preparada por entidades externas?	1			1		1																			
6	¿Se utilizan indicadores para detectar ineficiencias, abusos o despilfarros?	1		1			1																			
TOTAL		6	0	5	1	0	6																			
<div><div><div>NC = $\frac{CP}{CT} = \frac{11}{18} = 61\%$</div><div>Confianza = 61%</div><div>Riesgo = 39%</div></div><div><table><tr><th colspan="3">NIVEL DE CONFIANZA</th></tr><tr><th>BAJO</th><th>MODERADO</th><th>ALTO</th></tr><tr><td>15%-50%</td><td>51% - 75%</td><td>76% - 95%</td></tr><tr><th colspan="3">NIVEL DE RIESGO (100-NC)</th></tr><tr><th>ALTO</th><th>MODERADO</th><th>BAJO</th></tr><tr><td>85%-50%</td><td>49% - 25%</td><td>24% - 5%</td></tr></table></div></div> <p>Luego de la aplicación del cuestionario de control interno se ha determinado que el subcomponente Las Actividades de Monitoreo presenta un nivel de confianza moderado y un nivel de riesgo moderado.</p>									NIVEL DE CONFIANZA			BAJO	MODERADO	ALTO	15%-50%	51% - 75%	76% - 95%	NIVEL DE RIESGO (100-NC)			ALTO	MODERADO	BAJO	85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
NIVEL DE CONFIANZA																										
BAJO	MODERADO	ALTO																								
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%																								
NIVEL DE RIESGO (100-NC)																										
ALTO	MODERADO	BAJO																								
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%																								
ELABORADO POR: Elvis Vicente Guadalupe					FECHA: 05-03-2014																					
REVISADO POR: Ing. Napoleón Cadena Oleas					FECHA: 17-03-2014																					

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.” CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							CI/ SP 28/29	
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga Ltda.” COMPONENTE 5: Supervisión ALCANCE: Reporte de deficiencias FECHA: 06/03/2014 MOTIVO DEL EXAMEN: Comunicar las debilidades y oportunidades de mejoramiento del sistema de control, junto con la magnitud del riesgo y la probabilidad de ocurrencia.								
5.2. REPORTE DE DEFICIENCIAS								
No.	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		SERVICIOS		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se considera los informes provenientes de fuentes externas para valorar el sistema de control interno?	1			1		1	
2	¿Se comunica los hallazgos de deficiencias a los superiores inmediatos y a los responsables de la función o actividad implicada?	1		1		1		
3	¿Cuándo los hallazgos cruzan los límites organizacionales, se informa al nivel directivo para que se tome las medidas necesarias?	1		1			1	
TOTAL		3	0	2	1	1	2	
ELABORADO POR: Elvis Vicente Guadalupe					FECHA: 06-03-2014			
REVISADO POR: Ing. Napoleón Cadena Oleas					FECHA: 17-03-2014			

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.” CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	CI/SP 29/29
--	-------------

$$NC = \frac{CP}{CT} = \frac{6}{9} = 67\%$$

Confianza = 67%

Riesgo = 33%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		
ALTO	MODERADO	BAJO
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%

Luego de la aplicación del cuestionario de control interno se ha determinado que el subcomponente Reporte de Deficiencias presenta un nivel de confianza moderado y un nivel de riesgo moderado.

ELABORADO POR: Elvis Vicente Guadalupe	FECHA: 07-03-2014
REVISADO POR: Ing. Napoleón Cadena Oleas	FECHA: 17-03-2014

4.5.2.1. Resumen de control interno

RESUMEN DE CONTROL INTERNO		RCR 1/8
Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga Ltda.”		
Evaluación Administrativa		
Ambiente de control		
La cooperativa de ahorro y crédito posee un Reglamento Interno en el cual abarca las normas de conducta, pero no posee una planificación para todos los departamentos, en cuanto a la estructura organizativa es la apropiada para a empresa, posee además un manual contable para la toma de decisiones financieras, en relación a los contratos de trabajo, adjunto a los mismos se otorga la normativa que tendrán que seguir.		
Evaluación de riesgos		
La cooperativa tiene establecidos objetivos de información financiera y de cumplimiento para el área administrativa y directiva pero no para el área de servicios, se identifican los riesgos y se discuten abiertamente con el gerente para mejorarlos aunque no se da mucha importancia a los mismos, pero los que son identificados por el gerente se analizan y se toman acciones para mitigarlos.		
Actividades de control		
La cooperativa realiza un control de la ejecución /desempeño contra lo presupuestado y con lo acontecido en ejercicios anteriores, las transacciones o hechos se registran en el momento de su ocurrencia y se procesan de manera inmediata y se realizan las evaluaciones con periodicidad adecuada		
Información y comunicación		
La información interna y externa generada por la cooperativa es remitida previamente a los niveles correspondientes para su aprobación además de ser apropiada, confiable y oportuna y los datos que recibe todo el personal son comunicados con claridad y efectividad.		
Supervisión		
El gerente realiza una evaluación por sus medios para verificar la situación de la cooperativa en los ámbitos directivos, ejecutivos menos de servicios y se utilizan indicadores para detectar ineficiencias, abusos o despilfarros		
ELABORADO POR: Elvis Vicente Guadalupe		FECHA: 07-03-2014
REVISADO POR: Ing. Napoleón Cadena Oleas		FECHA: 17-03-2014

4.5.3. Cuestionario de control interno por cada área

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.”					CIAC 1/2
ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga Ltda.”					
ÁREA: Crédito					
FECHA: 10/03/2014					
Nº	CUESTIONARIO	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Existen normativas o algún manual que rija el área?	1			
2	¿El área cuenta con alguna persona responsable de la misma?	1			
3	¿Los documentos que se utilizan en el área son debidamente resguardados según las normas?	1			
4	¿Se capacita periódicamente al personal que se encuentra en esta área?	1			
5	¿Existe un manual de crédito?	1			El manual esta desactualizado y falta flujogramas.
6	¿El personal cuenta con un uniforme adecuado para laborar en esta área?	1			
TOTAL		6	0		
ELABORADO POR: Elvis Vicente Guadalupe				FECHA: 10-03-2014	
REVISADO POR: Ing. Napoleón Cadena Oleas				FECHA: 17-03-2014	

<p align="center">CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</p> <p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL</p> <p align="center">DE PALLATANGA LTDA.”</p>	CIAC 2/2
---	-----------------

$$NC = \frac{CP}{CT} = \frac{6}{6} = 100\%$$

Confianza = 100%

Riesgo = 0%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		
ALTO	MODERADO	BAJO
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%

Luego de la aplicación del cuestionario de control interno se ha determinado que el área de crédito en relación al control interno presenta un nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo, pero se debe considerar que el manual de crédito esta desactualizado y le faltan flujogramas.

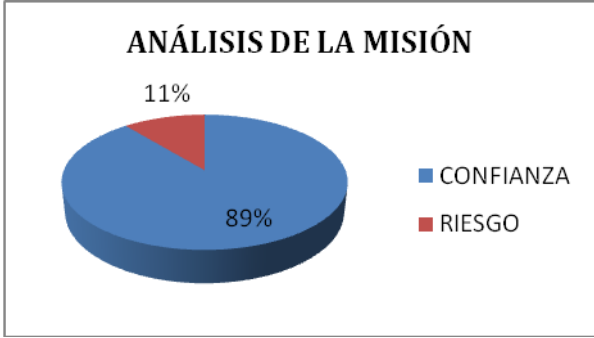
ELABORADO POR: Elvis Vicente Guadalupe	FECHA: 10-03-2014
REVISADO POR: Ing. Napoleón Cadena Oleas	FECHA: 17-03-2014

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.”					CI/AFI 1/2
ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga Ltda.” ÁREA: Finanzas - Contabilidad FECHA: 11-03-2014					
Nº	CUESTIONARIO	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Existen normativas o algún manual que rija el área?	1			
2	¿El área cuenta con alguna persona responsable de la misma?	1			
3	¿El acceso a esta área es restringido?	1			
4	¿Se lleva un sistema de registros diarios que sirvan de medio para hacer los pases a las cuentas?	1			
5	¿Se cuenta con un sistema informático adecuado?	1			
6	¿Se cuenta con el personal necesario para esta área?	1			
7	¿El departamento mantiene buenas relaciones con las demás áreas?	1			
8	¿Se preparan oportunamente de los informes financieros que se establecen periódicamente?	1			
9	¿Se prepara oportunamente informes específicos que requieran la presidencia o gerencia general?	1			
TOTAL		9	0		
ELABORADO POR: Elvis Vicente Guadalupe			FECHA: 11-03-2014		
REVISADO POR: Ing. Napoleón Cadena Oleas			FECHA: 17-03-2014		

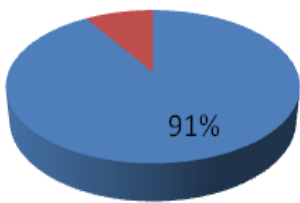
<p align="center">CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</p> <p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.”</p>		CI/AFI 2/2																		
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 60%;"> $NC = \frac{CP}{CT} = \frac{9}{9} = 100\%$ <p>Confianza = 100%</p> <p>Riesgo = 0%</p> </div> <table border="1" style="margin: 10px auto; width: 60%; text-align: center;"> <tr style="background-color: #d9e1f2;"> <th colspan="3">NIVEL DE CONFIANZA</th></tr> <tr> <th>BAJO</th><th>MODERADO</th><th>ALTO</th></tr> <tr> <td>15%-50%</td><td>51% - 75%</td><td>76% - 95%</td></tr> <tr style="background-color: #d9a7a7;"> <th colspan="3">NIVEL DE RIESGO (100-NC)</th></tr> <tr> <th>ALTO</th><th>MODERADO</th><th>BAJO</th></tr> <tr> <td>85%-50%</td><td>49% - 25%</td><td>24% - 5%</td></tr> </table> <p>Luego de la aplicación del cuestionario de control interno se ha determinado que el área de finanzas – contabilidad en relación al control interno presenta un nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo.</p>			NIVEL DE CONFIANZA			BAJO	MODERADO	ALTO	15%-50%	51% - 75%	76% - 95%	NIVEL DE RIESGO (100-NC)			ALTO	MODERADO	BAJO	85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
NIVEL DE CONFIANZA																				
BAJO	MODERADO	ALTO																		
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%																		
NIVEL DE RIESGO (100-NC)																				
ALTO	MODERADO	BAJO																		
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%																		
ELABORADO POR: Elvis Vicente Guadalupe		FECHA: 11-03-2014																		
REVISADO POR: Ing. Napoleón Cadena Oleas		FECHA: 17-03-2014																		

4.5.3.1. Cuestionario de conocimiento y aplicabilidad de la misión y visión

CUESTIONARIO ANÁLISIS DE LA MISIÓN		AM 1/2	
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.”			
OBJETIVO: Evaluar si el personal conoce la misión institucional y tiene claramente definido el objetivo a seguir.			
Nº	PREGUNTA	SI	NO
1	¿La misión institucional expresa claramente el objetivo a alcanzar?	14	0
2	¿La misión es clara, concisa y precisa en lo que quiere alcanzar la entidad?	14	0
3	¿Se difunde la misión entre el personal de la entidad?	12	2
4	¿La misión institucional contiene elementos que distinguen a la entidad de su competencia?	11	3
5	¿Las actividades que realiza el personal son tendientes a alcanzar la misión institucional?	11	3
6	¿El nivel directivo ha definido claramente el negocio de la empresa?	13	1
7	¿Se mantiene la consistencia y la claridad del propósito en toda la organización?	12	2
8	¿La misión proporciona un marco de referencia para todas las decisiones de planeación importantes que tomará la alta dirección?	12	2
9	¿El enunciado de la misión identifica la razón de ser de la entidad, cuyo propósito se muestra en la satisfacción del cliente?	13	1
10	¿El personal mantiene latente la idea de tener resultados finales congruentes con la misión de la empresa?	13	1
TOTALES		125	15
ELABORADO POR: Elvis Vicente Guadalupe		FECHA: 12-03-2014	
REVISADO POR: Ing. Napoleón Cadena Oleas		FECHA: 17-03-2014	

<p style="text-align: center;">CUESTIONARIO ANÁLISIS DE LA MISIÓN</p> <p style="text-align: center;">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.”</p>	<p style="text-align: right;">AM 2/2</p>
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> $NC = \frac{CP}{CT} = \frac{125}{140} = 100\%$ <p>Confianza = 89%</p> <p>Riesgo = 11%</p> </div> <p>Grado de confianza del control interno</p> <p>ALTO (X) MODERADO () BAJO ()</p> <p>Comentarios adicionales:</p> <p>Al evaluar la misión, se ha determinado que su planteamiento, aplicación y aceptación de los receptores, se encuentra en 89% de confianza.</p> <p>La misión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga Ltda.” permite que el personal sienta una directa orientación hacia el cumplimiento de la misma y mantenga clara la idea de satisfacer y conquistar al cliente.</p> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <p>ANÁLISIS DE LA MISIÓN</p>  </div>	
<p>ELABORADO POR: Elvis Vicente Guadalupe</p>	<p>FECHA: 12-03-2014</p>
<p>REVISADO POR: Ing. Napoleón Cadena Oleas</p>	<p>FECHA: 17-03-2014</p>

CUESTIONARIO ANÁLISIS DE LA VISIÓN		AV 1/2	
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.”			
OBJETIVO: Evaluar si la visión institucional define claramente lo que quiere ser a largo plazo.			
Nº	PREGUNTA	SI	NO
1	¿Tiene la empresa una visión que defina claramente lo que quiere ser a largo plazo?	14	0
2	¿La visión expresa el curso estratégico de la empresa en la preparación de su futuro?	14	0
3	¿La visión es difundida en forma permanente entre el personal de la Empresa?	12	2
4	¿La difusión de la Visión en sus diferentes medios y formas es consistente y permanente a través del tiempo?	14	0
5	¿Los programas, acciones, estrategias y demás prácticas gerenciales son congruentes con el contenido de la visión?	12	2
6	¿El enunciado de la visión facilita la creación de una imagen mental?	11	3
7	¿La visión en sí misma es deseable por sus receptores - particularmente personal, porque en ella identifican oportunidades de desarrollo y objetivos personales?	12	2
8	¿El contenido de la visión, su difusión y el desempeño de la alta dirección proyecta la idea de que es factible alcanzarla?	13	1
		102	10
ELABORADO POR: Elvis Vicente Guadalupe		FECHA: 12-03-2014	
REVISADO POR: Ing. Napoleón Cadena Oleas		FECHA: 17-03-2014	

<p align="center">CUESTIONARIO ANÁLISIS DE LA VISIÓN</p> <p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.”</p>	<p align="center">AV 2/2</p>
<div data-bbox="624 434 1129 757" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> $NC = \frac{CP}{CT} = \frac{102}{112} = 100\%$ <p>Confianza = 91%</p> <p>Riesgo = 9%</p> </div> <p>Grado de confianza del control interno</p> <p>ALTO (X) MODERADO () BAJO ()</p> <p>Comentarios adicionales:</p> <p>Al evaluar la visión, se ha determinado que su planteamiento, aplicación y aceptación de los receptores, se encuentra en 91% de confianza.</p> <p>La visión se define claramente lo que quiere ser a largo plazo, este enunciado destaca el valor y beneficios que la cooperativa estará ofreciendo a sus receptores; de manera que no se convierte en deseable por sí misma, particularmente para su personal porque se identifican oportunidades de desarrollo y objetivos personales.</p> <div data-bbox="478 1438 1155 1821" style="text-align: center;"> <p>ANÁLISIS DE LA VISIÓN</p>  </div>	
<p>ELABORADO POR: Elvis Vicente Guadalupe</p>	<p>FECHA: 12-03-2014</p>
<p>REVISADO POR: Ing. Napoleón Cadena Oleas</p>	<p>FECHA: 17-03-2014</p>

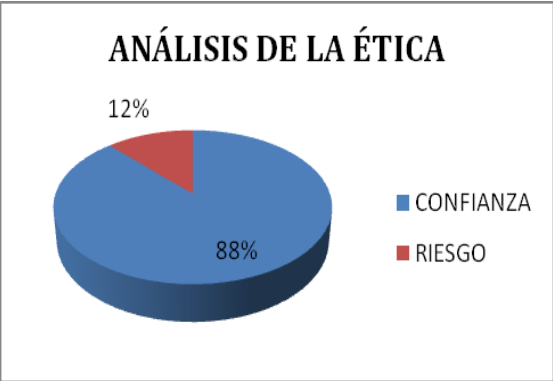
4.5.4. Área de administración

4.5.4.1. Evaluación al reglamento interno institucional

<p>HOJA DE HALLAZGOS</p> <p>EVALUACIÓN AL REGLAMENTO INTERNO INSTITUCIONAL</p> <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE</p> <p>PALLATANGA LTDA.”</p>	<p>ERI 1/1</p>
<p>La cooperativa posee un reglamento interno institucional, el cual detalla aspectos que norman la relación empleador – empleado, pero no todos sus empleados tienen conocimiento del mismo.</p> <p>Un reglamento interno regula las relaciones de la empresa con trabajadores en aquellos puntos en los cuales se exige una definición más precisa entre lo que indica la ley (código de trabajo y su reglamento) y las condiciones particulares de actividad laboral de cada empresa con el objetivo de que tanto patrono como trabajadores conozcan con claridad a qué atenerse en caso de discrepancias, y por ende es necesario que todos sus empleados tengan conocimiento del mismo.</p> <p>La falta de conocimiento de la existencia de un reglamento interno institucional, aumenta los problemas internos laborales dentro de la cooperativa y el personal, impidiendo el normal desenvolvimiento de las actividades laborales.</p> <p>La gerencia es la encargada de dar a conocer las actualizaciones que se realicen en la normativa interna de la cooperativa para el conocimiento de todos sus empleados.</p>	
ELABORADO POR: Elvis Vicente Guadalupe	FECHA: 13-03-2014
REVISADO POR: Ing. Napoleón Cadena Oleas	FECHA: 17-03-2014

4.5.4.2. Cuestionario de cumplimiento de código de ética

CUESTIONARIO DE ÉTICA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.”		CE 1/2	
Nº	PREGUNTA	SI	NO
1	¿Al ingreso a la institución, usted recibió un curso de inducción?	11	3
2	¿Recibió algún documento que se relacione con reglas de comportamiento: personal, ético, profesional y cívico?	12	2
3	¿Sabe que debe guardar confidencialidad con la información que maneja?	13	1
4	¿Tiene una cabal comprensión de las acciones de la Institución, en caso de quebramiento de normas disciplinarias?	12	2
5	¿Las normas disciplinarias de la Institución constan en un documento formal?	13	1
6	¿Ha recibido instrucciones precisas de cómo actuar en caso de haber conflicto de intereses en su trabajo?	12	2
7	¿La entidad enfatiza en la importancia de la integridad y comportamiento ético?	13	1
8	¿Brinda usted un trato igualitario al público?	13	1
9	¿Se comunican debidamente dentro de la Institución las acciones disciplinarias que se toman?	12	2
10	¿El personal conoce las sanciones que se van a aplicar en el caso de no tener un buen comportamiento?	12	2
TOTALES		123	17
ELABORADO POR: Elvis Vicente Guadalupe		FECHA: 13-03-2014	
REVISADO POR: Ing. Napoleón Cadena Oleas		FECHA: 17-03-2014	

<p style="text-align: center;">CUESTIONARIO DE ÉTICA</p> <p style="text-align: center;">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.”</p>	<p style="text-align: right;">CE 2/2</p>
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> $NC = \frac{CP}{CT} = \frac{123}{140} = 100\%$ <p>Confianza = 88%</p> <p>Riesgo = 12%</p> </div> <p>Grado de confianza del control interno</p> <p>ALTO (X) MODERADO () BAJO ()</p> <p>Comentarios adicionales:</p> <p>Luego de la evaluación realizada al personal sobre dicho componente, se ha podido determinar que el riesgo del mismo es del 12%, siendo un porcentaje no considerable pero se debe tomar énfasis en puntos de interés que se puedan mejorar con respecto a la ética profesional de los funcionarios de la cooperativa y puedan contribuir al desarrollo normal de las actividades.</p> <div style="text-align: center; margin: 20px 0;">  <p>ANÁLISIS DE LA ÉTICA</p> <p>12% 88%</p> <p>■ CONFianza ■ RIESGO</p> </div>	
<p>ELABORADO POR: Elvis Vicente Guadalupe</p>	<p>FECHA: 13-03-2014</p>
<p>REVISADO POR: Ing. Napoleón Cadena Oleas</p>	<p>FECHA: 17-03-2014</p>

4.5.4.3. Indicadores de gestión globales

INDICADORES DE EFICIENCIA		EJIG 1/6
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.”		
$\frac{\text{Número de Personal Capacitado}}{\text{Total Personal}} = \frac{8}{14}$ $= 0.57142857$ $= 57.14\%$		
<p>Análisis: Este indicador demuestra que la Cooperativa no aprovecha recursos, sólo el 57,14% del personal está capacitado en el año 2013, debido a que no se realiza un Plan de Capacitaciones para el personal.</p>		
<p>Cálculo Representación del Gasto de Personal respecto al Ingreso</p>		
$\frac{\text{Total Nomina}}{\text{Total Ingresos}} = \frac{137.789,45}{920.729,11}$ $= 0,14965254$ $= 14,97\%$		
<p>Análisis: Este indicador muestra que de los ingresos generados el 14.97% se destina para el Gasto de Personal.</p>		
ELABORADO POR: Elvis Vicente Guadalupe		FECHA: 13-03-2014
REVISADO POR: Ing. Napoleón Cadena Oleas		FECHA: 17-03-2014

INDICADORES DE EFICIENCIA		EJIG 2/6	
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.”			
Cálculo Inversión en Personal			
Inversión Nómina		137.789,45	
<hr/>		<hr/>	
Total Gasto		983.898,59	
		= 0,14004436	
		= 14,00%	
Análisis: Este indicador quiere decir que la Cooperativa invierte del Total de Gastos el 14% para el Gasto de Personal.			
ELABORADO POR: Elvis Vicente Guadalupe		FECHA: 13-03-2014	
REVISADO POR: Ing. Napoleón Cadena Oleas		FECHA: 17-03-2014	

<p style="text-align: center;">INDICADORES DE EFICACIA</p> <p style="text-align: center;">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.”</p>	<p style="text-align: center;">EJIG 3/6</p>
<p>Cálculo de Cumplimiento de Actividades</p> $\frac{\text{Número de Actividades Ejecutadas}}{\text{Número de Actividades Planificadas}} = \frac{14}{17}$ $= 0,8235294$ $= 82,35\%$ <p>Análisis: Este indicador nos demuestra que las actividades planificadas del Plan Operativo Anual del 2013 se ejecutaron en un 82,35%, demostrando de esa manera que cumple con el estándar del 80% de cumplimiento manifestado por el Gerente.</p> <p>Cálculo de Cumplimiento de Objetivos</p> $\frac{\text{Número de Objetivos Ejecutados}}{\text{Numero de Objetivos Planificados}} = \frac{3}{4}$ $= 0,75$ $= 75.00\%$ <p>Análisis: Este indicador se denota que los objetivos establecidos en el Plan Operativo Anual del 2013 se ejecutaron en un 75%, donde se llega a la conclusión de que no cumple con el estándar del 85% de cumplimiento.</p>	
<p>ELABORADO POR: Elvis Vicente Guadalupe</p> <p>REVISADO POR: Ing. Napoleón Cadena Oleas</p>	<p>FECHA: 13-03-2014</p> <p>FECHA: 17-03-2014</p>

<p style="text-align: center;">INDICADORES DE EFICACIA</p> <p style="text-align: center;">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.”</p>	<p style="text-align: center;">EJIG 4/6</p>
<p>Cálculo del Cumplimiento del Excedente Presupuestario</p> $\frac{\text{Excedente Ejecutado}}{\text{Presupuesto de Excedente}} = \frac{63.169,48}{129.387,14}$ $= 0,4882207$ $= 48,82\%$ <p>Análisis: Este indicador expresa que del excedente presupuestado del año 2013 únicamente se llegó a ejecutar un 48,82%, donde se demuestra que no se cuenta con un instrumento apropiado para la elaboración del mismo.</p> <p>Cálculo del Cumplimiento de Ingresos</p> $\frac{\text{Ingresos Ejecutado}}{\text{Ingresos Planificado}} = \frac{920.729,11}{960.200,00}$ $= 0,95889305$ $= 95,89\%$ <p>Análisis: Este indicador manifiesta que del presupuesto de ingresos planificado para el año 2013 se llegó a ejecutar un 79,21%, esto se debió a que los ingresos por otros servicios solamente se llegaron a cumplir un 4,07%.</p>	
<p>ELABORADO POR: Elvis Vicente Guadalupe</p> <p>REVISADO POR: Ing. Napoleón Cadena Oleas</p>	<p>FECHA: 13-03-2014</p> <p>FECHA: 17-03-2014</p>

INDICADORES DE EFICACIA		EJIG 5/6	
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.”			
Cálculo del Cumplimiento de Gastos			
Gastos Ejecutado		983.898,59	
<hr/>		<hr/>	
Gastos Planificado		830.812,86	
		= -1,18426018	
Análisis: Este indicador demuestra que del presupuesto de gastos planificado para el año 2013 se sobrepasó en el gasto planificado generando un déficit.			
ELABORADO POR: Elvis Vicente Guadalupe		FECHA: 13-03-2014	
REVISADO POR: Ing. Napoleón Cadena Oleas		FECHA: 17-03-2014	

INDICADORES DE ECONOMIA		EJIG 6/6	
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA.”			
Cálculo Capacitación en Personal			
Capacitación Ejecutada en Personal		192,30	
<hr/>		<hr/>	
Presupuesto en Capacitación de Personal	=	5.000,00	
	=	0,03846	
	=	3,85%	
Análisis: Este indicador manifiesta que existe un 3,85% de Economía con respecto al gasto total del personal capacitado para el año 2013, es decir que 96.15% no se llegó a cumplir en cuanto a capacitaciones.			
ELABORADO POR: Elvis Vicente Guadalupe		FECHA: 13-03-2014	
REVISADO POR: Ing. Napoleón Cadena Oleas		FECHA: 17-03-2014	

4.5.5. Informe de evaluación administrativa

Pallatanga, 17 de Marzo de 2014

Señor

Gerente de Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga Ltda.”

Presente

De mi consideración.

He efectuado una evaluación administrativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga Ltda.”, con el objeto de evaluar: la eficiencia, eficacia y la economía en que se maneja las operaciones administrativas y la observancia de disposiciones éticas por el personal.

La evaluación fue realizada de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, en consecuencia incluyó las técnicas y procedimientos de auditoría que considere necesario en las circunstancias.

La evaluación se orientó a las siguientes áreas de: Crédito, Finanzas - Contabilidad.

El informe contiene comentarios, conclusiones y recomendaciones para mejoras reales y potenciales.

Reitero mi compromiso de asesorar a la dirección para contribuir al desarrollo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga Ltda.”. A la vez dejo constancia de mi reconocimiento por la total colaboración que he recibido en el trabajo.

Cordialmente,

Elvis Vicente Guadalupe

EVALUADOR

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA
LTDA.”

EVALUACIÓN ADMINISTRATIVA

INFORME FINAL

CAPÍTULO I. Información Introductoria

1.1. Antecedentes

A inicios del año de 1996, por iniciativa de un grupo de visionarios pallatangueros liderados por el padre Luis Antonio Curipoma, preocupados por la falta de financiamiento para invertir en la agricultura, ganadería y más pequeños negocios, deciden crear una Cooperativa de Ahorro y Crédito con el apoyo y asesoramiento del Dr. Miguel Gaibor y el Ing. César Oña, funcionarios del Centro Andino de Acción Popular (CAAP). Se inician así reuniones, viajes, trámites, gestiones, acuerdos y poco después este esfuerzo es premiado. El 6 de Agosto del mismo año se ve cristalizado ese gran objetivo de tener una institución que brinde servicios financieros a sus asociados, empezando así su crecimiento gracias a la confianza de sus socios, y a la buena administración de sus directivos y empleados.

1.2. Objetivos del Examen

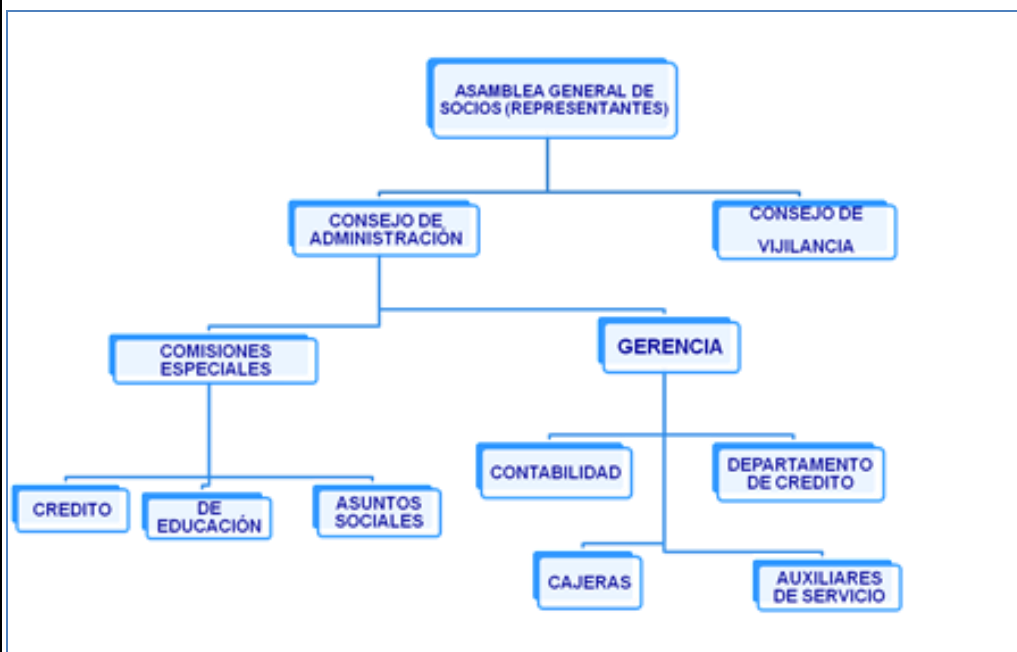
- Establecer si las operaciones que se realizan en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga Ltda.” aporta con eficiencia, eficacia y economía al logro de las metas institucionales, si las operaciones se cumplen dentro de un cuidado a la naturaleza y bajo preceptos éticos y la normativa vigente.
- Analizar si se está cumpliendo con la misión y visión institucional.
- Determinar el grado de confiabilidad de la estructura de control interno.
- Formular comentarios, conclusiones y recomendaciones tendientes a mejorar los procedimientos relativos a la gestión administrativa.
- Emitir un informe

1.3. Alcance de la Auditoría

El alcance de la auditoría se limita a la gestión administrativa de la cooperativa.

1.4. Organización

La actual estructura de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga Ltda.” es la siguiente:



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga Ltda.”

Elaborado por: Elvis Vicente Guadalupe Rodas

CAPÍTULO II.

Comentarios en relación al sistema de control interno

Ambiente de control

La cooperativa de ahorro y crédito posee un Reglamento Interno en el cual abarca las normas de conducta, pero no posee una planificación para todos los departamentos, en cuanto a la estructura organizativa es la apropiada para la empresa, posee además un manual contable para la toma de decisiones financieras, en relación a los contratos de trabajo, adjunto a los mismos se otorga la normativa que tendrán que seguir los empleados.

Evaluación de riesgos

La cooperativa tiene establecidos objetivos de información financiera y de cumplimiento para el área administrativa y directiva pero no para el área de servicios, se identifican los riesgos y se discuten abiertamente con el gerente para mejorarlos aunque no se da mucha importancia a los mismos, pero los que son identificados por el gerente se analizan y se toman acciones para mitigarlos.

Actividades de control

La cooperativa realiza un control de la ejecución /desempeño contra lo presupuestado y con lo acontecido en ejercicios anteriores, las transacciones o hechos se registran en el momento de su ocurrencia y se procesan de manera inmediata y se realizan las evaluaciones con periodicidad adecuada

Información y comunicación

La información interna y externa generada por la cooperativa es remitida previamente a los niveles correspondientes para su aprobación además de ser apropiada, confiable y oportuna y los datos que recibe todo el personal son comunicados con claridad y efectividad.

Supervisión

El gerente realiza una evaluación por sus medios para verificar la situación de la cooperativa en los ámbitos directivos, ejecutivos menos de servicios y se utilizan indicadores para detectar ineficiencias, abusos o despilfarros

Conocimiento del reglamento interno

La Cooperativa posee un reglamento interno institucional, el cual detalla aspectos que norman la relación empleador – empleado, pero no todos sus empleados tienen conocimiento del mismo, lo que puede provocar conflictos entre el empleador y los empleados, incluso puede ocasionar el término de la relación laboral.

CAPÍTULO III.

Recomendaciones

Al Gerente general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga Ltda.”:

- Socializar el reglamento interno institucional con el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga Ltda.”, con el fin de que tanto el empleador como los empleados conozcan con claridad a qué atenerse en caso de discrepancias. (ANEXO 1)
- Elaborar un nuevo Manual de Administración y Gestión Crediticia, el cual este actualizado y posee diagramas de flujo que muestran los procedimientos a seguir de una manera más eficiente. (ANEXO 2)

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Finalizado la Evaluación del sistema de gestión administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga Ltda.”, mediante la utilización y aplicación de varias técnicas y procedimientos de auditoría se puede manifestar que se han cumplido con los objetivos programados al inicio del anteproyecto de tesis.
- En toda entidad es indispensable contar con un control interno acorde a la necesidad de las actividades que se desarrollan de forma interna, para con ello detectar a tiempo falencias que puedan generar riesgos muy severos y pongan en peligro la estabilidad institucional.
- Dentro del análisis de los manuales administrativos y de gestión crediticia se ha podido determinar que presenta muchas deficiencias al no cumplir con requerimientos como sus objetivos, finalidad, definiciones básicas y flujogramas, por lo que resulta difícil seguir los procedimientos además que los mismos se encuentran desactualizados.
- En relación a la normativa de la cooperativa, tanto el reglamento interno, el reglamento de crédito como el reglamento de los trabajadores, se encuentran estructurados de forma apropiada y cumplen con todos los requerimientos que deben poseer, pero no se socializan con los trabajadores, por lo que se determinó que no existe conocimiento los mismos.
- La presente investigación se constituye para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga Ltda.” en una herramienta práctica que permitirá la toma de decisiones en virtud del cambio o no de las operaciones de gestión.

Recomendaciones

- Mediante el presente trabajo se provee un instrumento de retroalimentación y guía para las futuras generaciones, sobre el desarrollo de una Evaluación Administrativa utilizando un adecuado proceso y con una metodología apropiada.
- Se recomienda a gerencia y consejo de administración de la cooperativa mantener un sistema de control interno en todas sus áreas con el fin de garantizar que la gestión administrativa - financiera se desarrolle de manera eficiente
- Es conveniente que los directivos de la cooperativa analicen y evalúen el manual de administración y gestión crediticia, el cual ha sido actualizado unificando los criterios de desempeño y cursos de acción que deberán seguirse para cumplir con los objetivos trazados, lo que facilitará seguir los procedimientos.
- Se recomienda considerar la ejecución del plan de socialización en relación al manual de administración y gestión crediticia, el reglamento interno, el reglamento de crédito y el reglamento de los trabajadores, con el fin de que estos manuales y normativas sirvan como herramienta de soporte para la organización y comunicación, con el fin de lograr una eficiente administración y mejorar la gestión de la cooperativa.
- Se recomienda a la gerencia la aplicación del plan de capacitación que le permitan al personal conocer sus funciones generales, específicas y el alcance de las mismas, de igual manera la cadena de mando para clarificar los grados de responsabilidad de las diferentes áreas administrativas, así como las capacitaciones en servicio al cliente.

Resumen

El presente trabajo de investigación es una Evaluación del sistema de gestión administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga Ltda.” en la Provincia de Chimborazo, Cantón Pallatanga, periodo 2013, cuyo objetivo es evaluar el sistema de control interno y los procesos administrativos que se ejecutan en las diferentes áreas de la cooperativa.

El problema surge pues la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga Ltda.” ha manejado un sistema de gestión administrativa, el cual según la gerencia presenta muchas deficiencias, pues no abarca todas las áreas de la cooperativa y los procesos y procedimientos administrativos no son eficientes, por lo que la mayoría de las personas no los cumple, lo que ocasiona problemas y no permite mejorar continuamente las actividades de la cooperativa, el sistema actual requiere una evaluación y mejora para determinar los puntos en los que está fallando y aplicar los correctivos necesarios, permitiendo el cumplimiento de los objetivos usando eficientemente los recursos disponibles sean técnicos, humanos o financieros.

Para la investigación se aplicó métodos que permitió obtener la información a través de un trabajo in situ y aplicación de técnicas ocular, escrita, verbal, documental y física; y medición de la eficiencia, eficacia a través de indicadores de gestión administrativa.

Los resultados de la evaluación indicaron que la cooperativa tiene un sistema de control interno eficiente en términos generales, pero tiene deficiencias en relación al desconocimiento del personal en relación al reglamento interno que rige a la cooperativa y de igual manera tiene deficiencias en relación al manual de administración y gestión crediticia.

Se concluye que es necesario socializar el reglamento interno institucional con el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga Ltda.”, con el fin de que tanto el empleador como los empleados conozcan con claridad a qué atenerse en caso de discrepancias y de igual manera se requiere elaborar un nuevo manual de administración y gestión crediticia, el cual este actualizado y posea diagramas de flujo que muestren los procedimientos a seguir de una manera más eficiente.

Abstract

The present research is an evaluation system of administrative management of the Savings and Credit Cooperative, “San Miguel de Pallatanga Ltda”, in the province of Chimborazo, Canton Pallatanga, 2013 period, which assesses the internal control system and administrative processes running in different areas of the cooperative.

The problem arises because the Savings and Credit Cooperative “San Miguel de Pallatanga Ltda” has managed a system of administration, which according to management has many shortcomings, for not covering all areas of the cooperative and administrative processes and procedures are not efficient, so most people will not be met, which causes problem and does not allow the continuous improvement to determine the points where it is failing and the necessary corrective measures, allowing the achievement of the objectives using available resources efficiently are technical, human or financial.

And measurement of the efficiency, effectiveness through indicators of administrative management, for research methods that yielded the information through an in situ techniques and application of eye, written, verbal, physical and documentary work was applied.

The results of the evaluation indicated that the cooperative has efficient internal control system en general, but is deficient in relation to the lack of staff in relation to the internal rules governing the cooperative and likewise is deficient in relation to manual management and credit management.

We conclude that is necessary to socialize the institutional rules with the staff of the Cooperative Savings and Credit “San Miguel de Pallatanga Ltda”, so that both employer and employees know clearly what to expect in case of discrepancies and likewise required to develop a new manual administration and credit management, which is current and possesses flowcharts showing the procedures in a more efficient manner.

Bibliografía

- Arca, F. G., Álvarez, A. B., Álvarez, D. L., Mera, E. L., Troncoso, E. P., Novoa, E. S., y otros. (2005). *Gestión comercial de la pyme. Herramientas y técnicas*. España: Ideas propias Editorial.
- Asamblea Nacional. (2011). *Ley orgánica de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario*. Quito: Superintendencia de economía popular y solidaria.
- Benjamín, E., & Fincowsky, F. (2009). *Organización de empresas*. México: McGraw Hill.
- Besterfield, D. (2009). *Control de calidad*. México: Pearson.
- Boxwell, R. (2005). *Benchmarking para competir con ventaja*. Madrid: Mc Graw Hill.
- Blanco, Y. (2012). *Auditoría Integral Normas y Procedimientos*. (2*.Ed). Bogotá: Ecoe-ediciones.
- Carrasco, J. B. (2009). *Gestión de procesos*. Santiago: Evolución S.A.
- Cardozo, H. (2006). *Auditoría del Sector Solidario*. Bogotá: Ecoe – Ediciones.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración, Teoría, proceso y práctica*. México: Mc Graw Hill.
- DeZuani, R. (2008). *Introducción a la Administración de Organizaciones*. Buenos Aires: Valleta.
- Estupiñan, R. (2006). *Control Interno y Fraudes*. (2ª Ed.). Bogotá: Ecoe – Ediciones.
- Gan, F., & Triginé, J. (2006). *Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S. A.
- Subía, J. (2012). *Marco Conceptual de la Auditoría Integral*. Loja – Ecuador: EDILOJA Cía. Ltda.
- UNACH. (2001). *Diccionario de términos económicos y bursátiles*. Riobamba: Edipcentro.

Lincografía

Benjamín, Rolando. (2012). Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. Recuperado del 28 de Diciembre del 2013 en: <http://www.tuguiacontable.com/2012/04/normas-de-auditoria-generalmente.html>. (online).

Cuella, Guillermo. (2009). Definiciones de Auditoría Integral. Recuperado el 26 de Noviembre del 2013 en: http://members.tripod.com/~Guillermo_Cuellar_M/integral.html. (on line).

Ceberra, Leonardo. (2005). Simbología de Flujogramas. Recuperado el 14 de Febrero del 2014 en: <http://www.monografias.com/trabajos53/diagrama-de-flujo/diagrama-de-flujo2>. (online)

Contraloría General del Estado. (2001). **Manual de Auditoría Financiera Gubernamental. Recuperado el 15 de Febrero del 2014 en:** http://www.contraloria.gob.ec/normatividad_vigente.asp. (online).

Escobar, Jorge. (2003). Clasificación Detallada de Auditoría. Recuperado el 26 de Diciembre del 2013 en: <http://es.scribd.com/doc/17449458/Clasificacion-Detallada-de-Auditorias>. (online).

Gómez, Roberto. (2010). Generalidades en la Auditoría. Recuperado el 14 de Enero del 2014 en: www.eumed.net/cursecon/libreria/rgl-genaud/1k.htm. (online).

Humberto, Pablo. Muestreo en la Auditoría. Recuperado el 14 de Febrero del 2014 en: http://www.deguate.com/artman/publish/gestion_finanzas/muestreo-en-la-auditoria-y-otros-procedimientos-de-pruebas-selectivas.shtml. (online).

Jorge, Quiñonez. (2001). Papeles de Trabajo. Recuperado el 5 de Febrero del 2014 en: <http://www.monografias.com/trabajos27/papeles-auditoria/papeles-auditoria.shtml>. (online)

ANEXOS

ANÉXO 1 Plan de socialización del el reglamento interno institucional y manual de administración y gestión crediticia

La socialización debe ser considerada como una actividad sistemática, planificada y permanente, cuyo propósito general debe encaminarse a mantener informado al personal, mediante la entrega de folletos y links en donde encontrar la información sobre la normativa y el manual de administración y gestión crediticia, para así mejorar sus competencias orientándolas hacia el mejor desempeño de todos los niveles jerárquicos y posiciones, en sus actuales y futuros cargos, y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno y del momento.

El plan de socialización expuesto a continuación considera varias formas de socialización para poder llegar de una manera eficiente a todo el personal de la cooperativa.

TABLA No. 1 Plan de socialización de los reglamentos y manuales de administración y gestión crediticia

Actividades	Meses					
	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
Subir el manual de administración y gestión crediticia, el reglamento interno, el reglamento de crédito y el reglamento de los trabajadores a la página web de la cooperativa* (evitando información que pueda afectar a la cooperativa)						
Impresión y distribución del manual de administración y gestión crediticia, el reglamento interno, el reglamento de crédito y el reglamento de los trabajadores de la cooperativa* (evitando información que pueda afectar a la cooperativa)						
Charla y discusión del manual de administración y gestión crediticia						
Charla y discusión el reglamento interno.						
Charla y discusión del reglamento de crédito.						
Charla y discusión del reglamento de los trabajadores.						

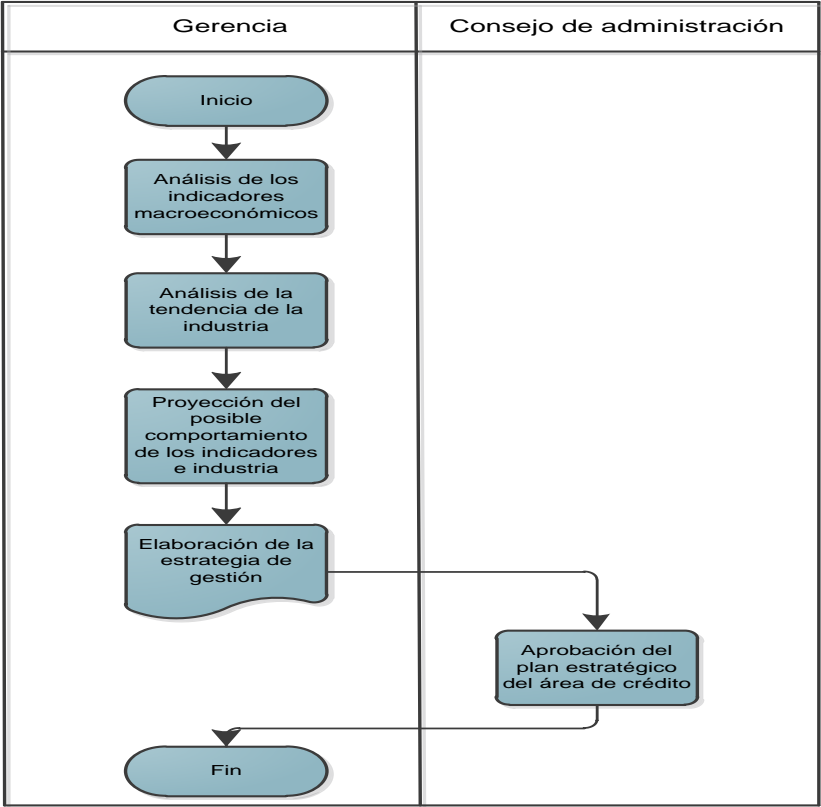
Fuente: COAC “San Miguel de Pallatanga Ltda.”

Elaborado por: El autor

ANÉXO 2 Actualización del Manual de Administración y Gestión Crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Miguel de Pallatanga" mediante la implementación de flujogramas.

Figura No. 1

Flujograma para la elaboración del plan estratégico.

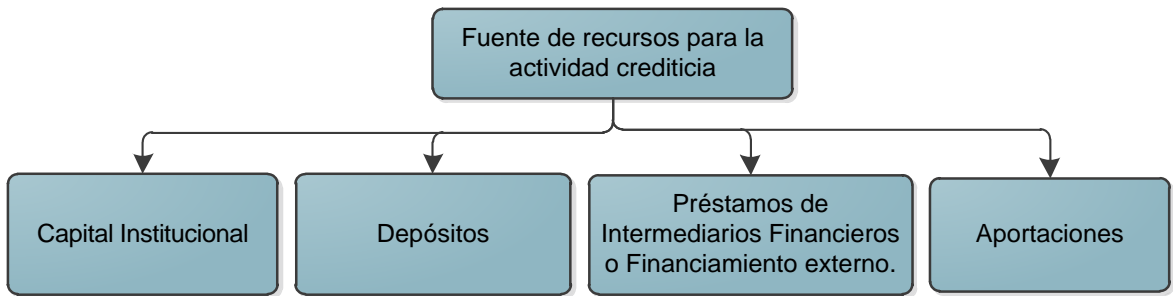


Fuente: COAC “San Miguel de Pallatanga Ltda.”

Elaborado por: El autor

Figura No. 2

Fuente de recursos para la actividad crediticia

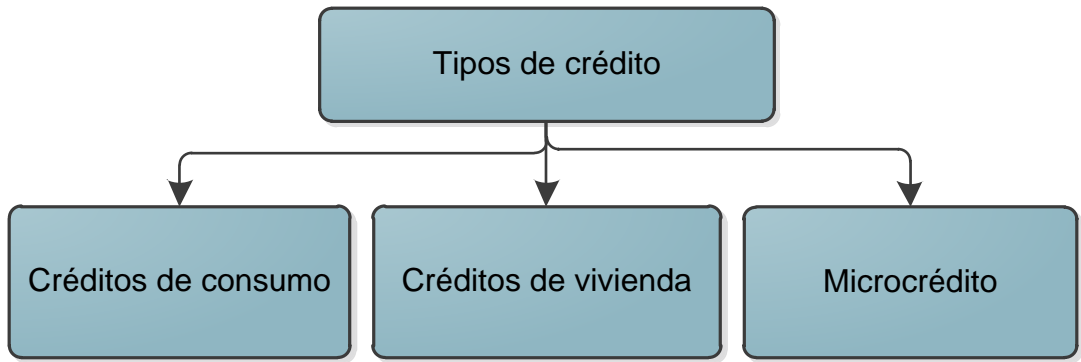


Fuente: COAC “San Miguel de Pallatanga Ltda.”

Elaborado por: El autor

Figura No. 3

Tipos de crédito

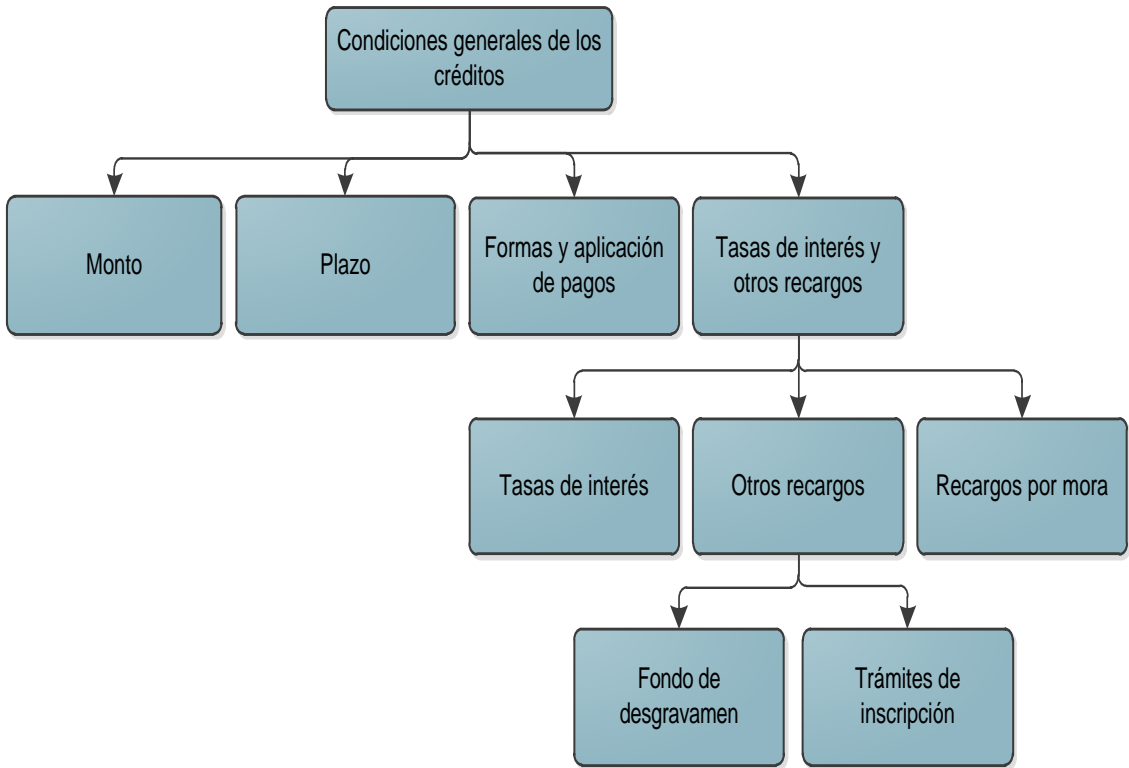


Fuente: COAC “San Miguel de Pallatanga Ltda.”

Elaborado por: El autor

Figura No. 4

Condiciones generales de los créditos

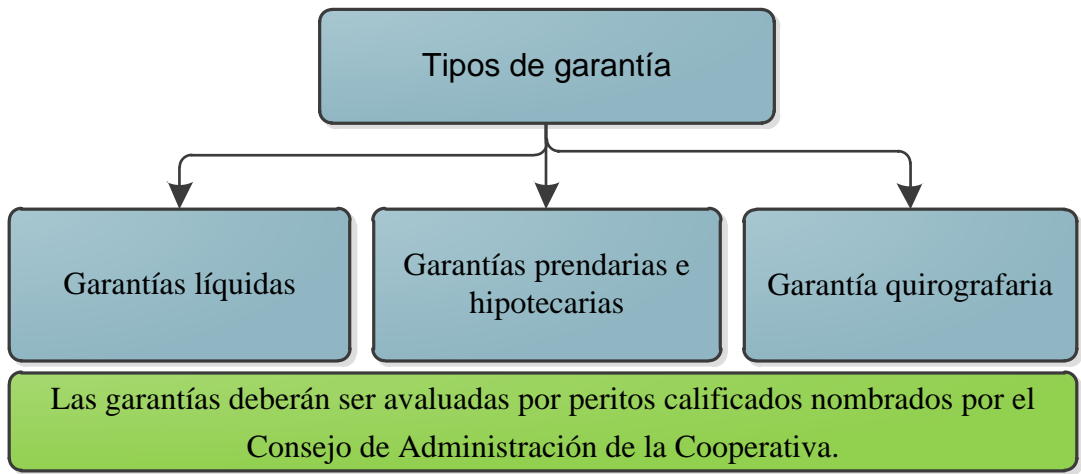


Fuente: COAC “San Miguel de Pallatanga Ltda.”

Elaborado por: El autor

Figura No. 5

Tipos de garantía

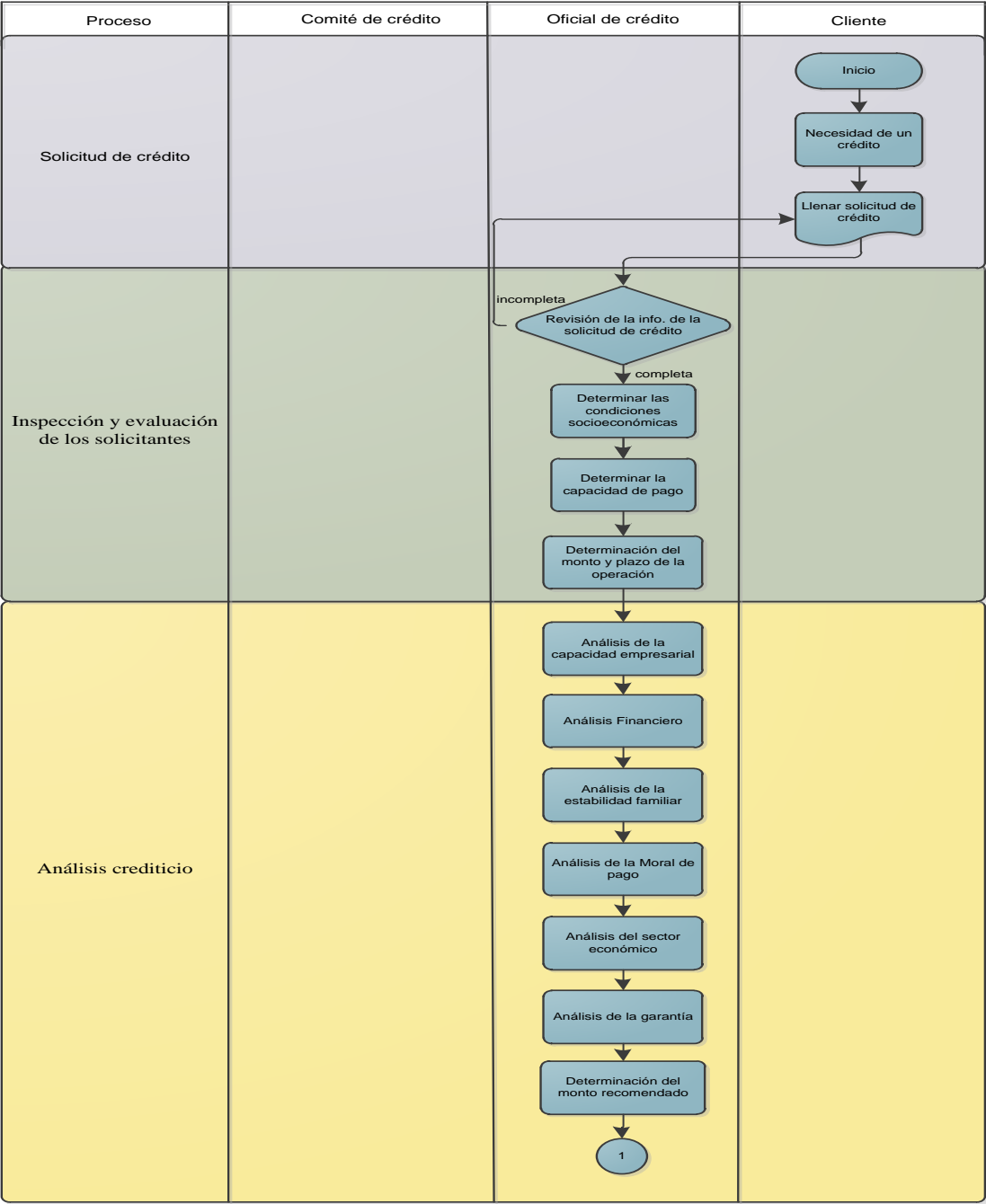


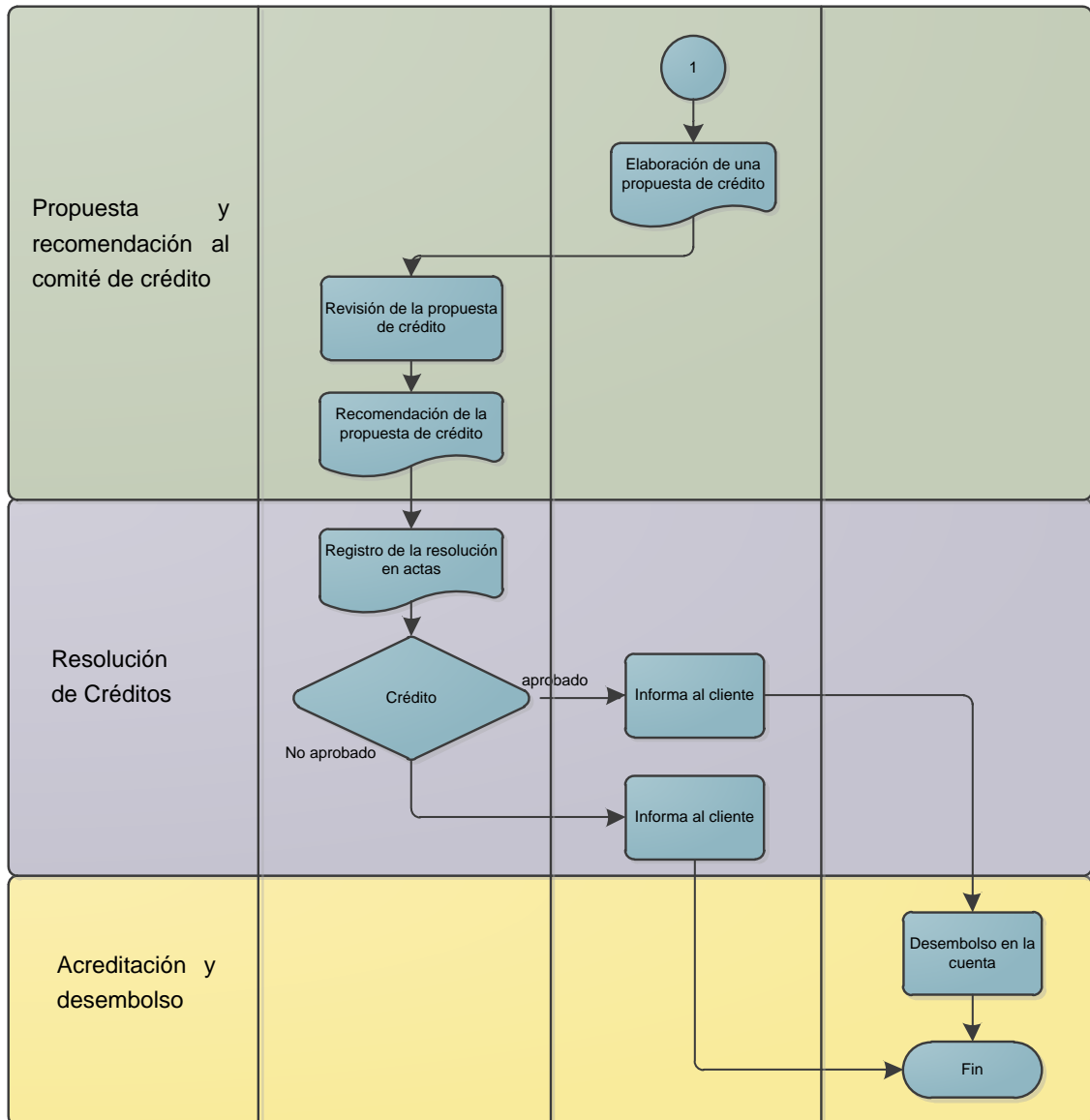
Fuente: COAC “San Miguel de Pallatanga Ltda.”

Elaborado por: El autor

Figura No. 6

Flujograma del proceso de crédito





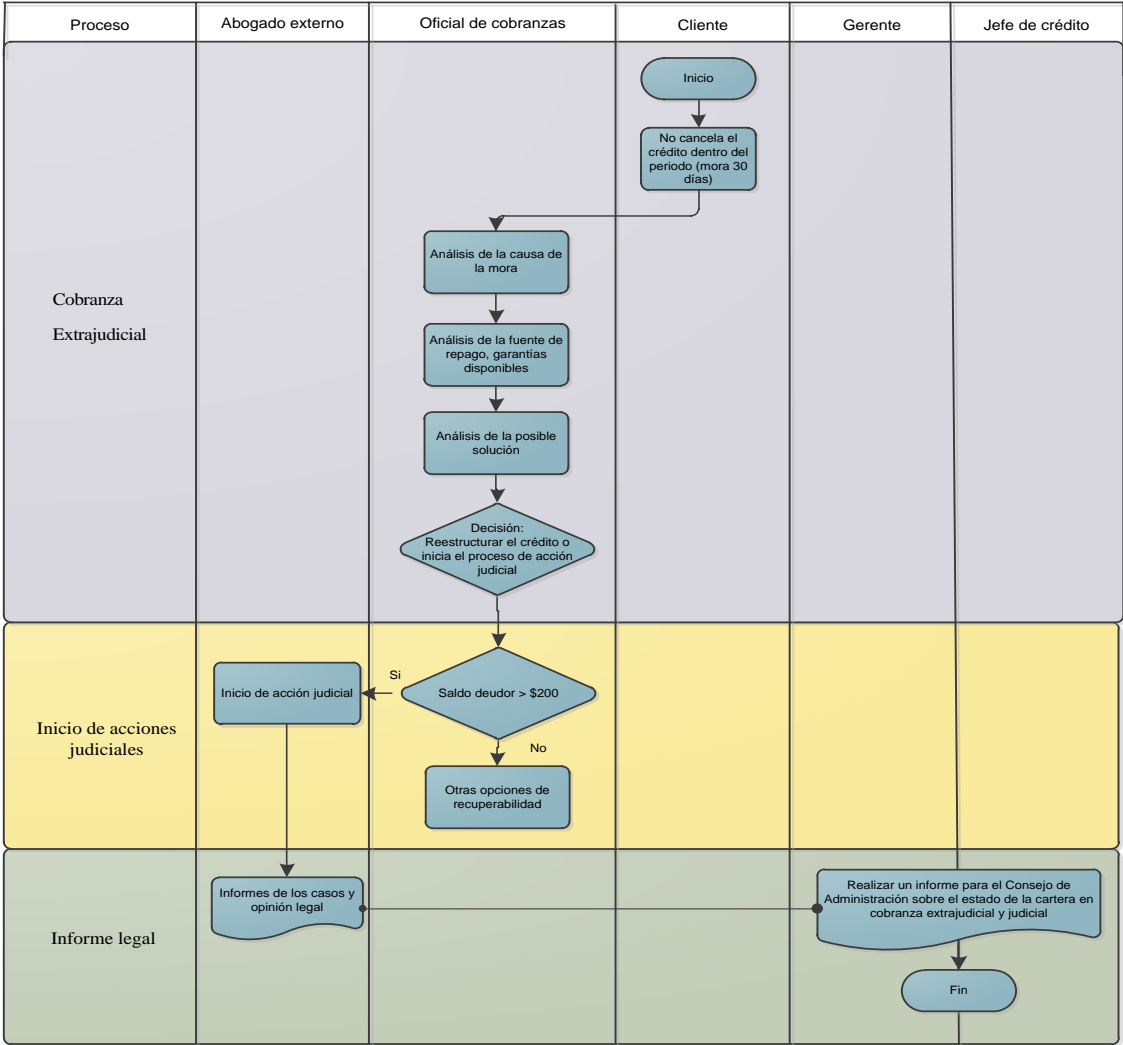
Fuente:

COAC “San Miguel de Pallatanga Ltda.”

Elaborado por: El autor

Figura No. 7

Flujograma de la recuperación de la cartera de créditos

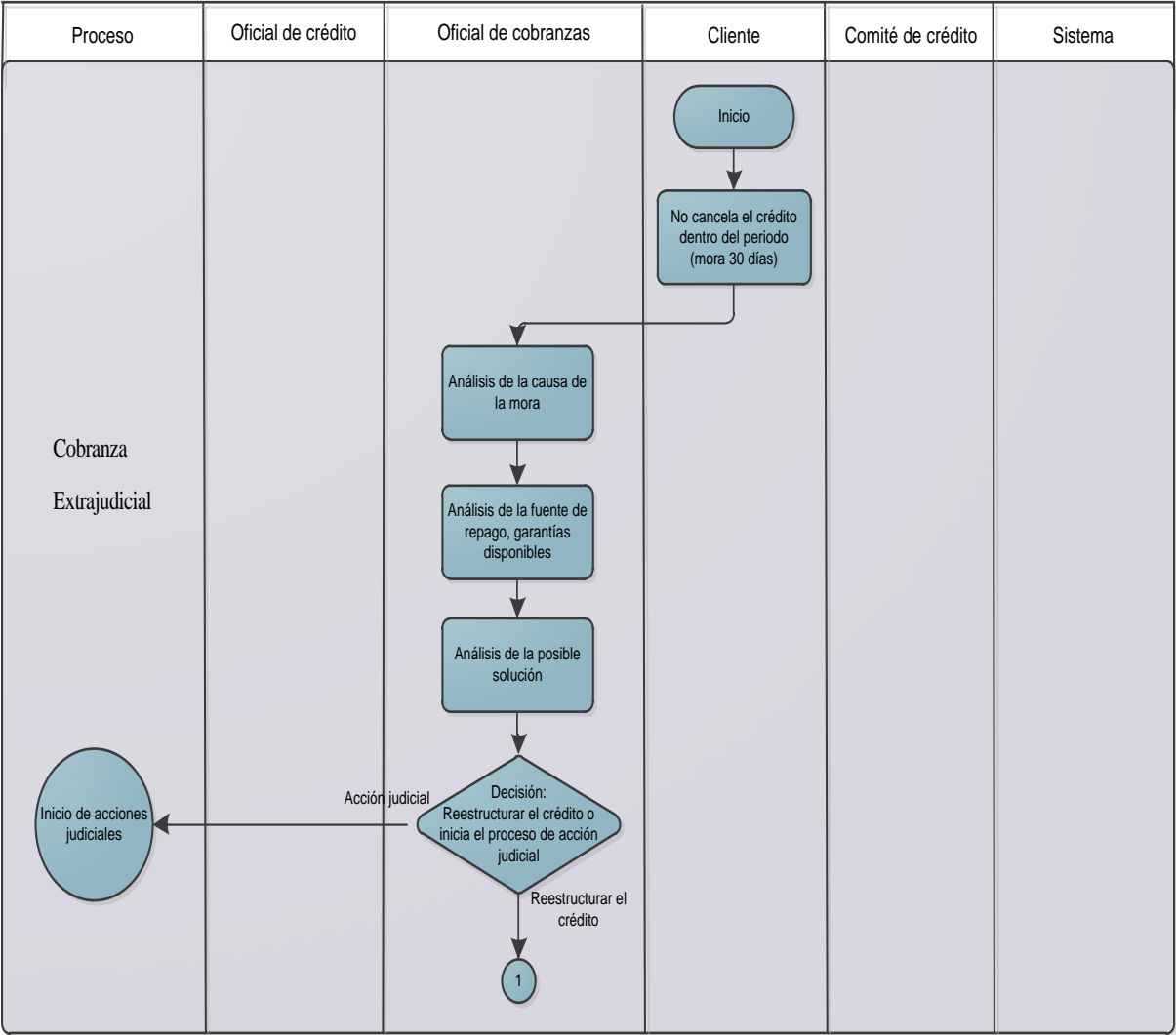


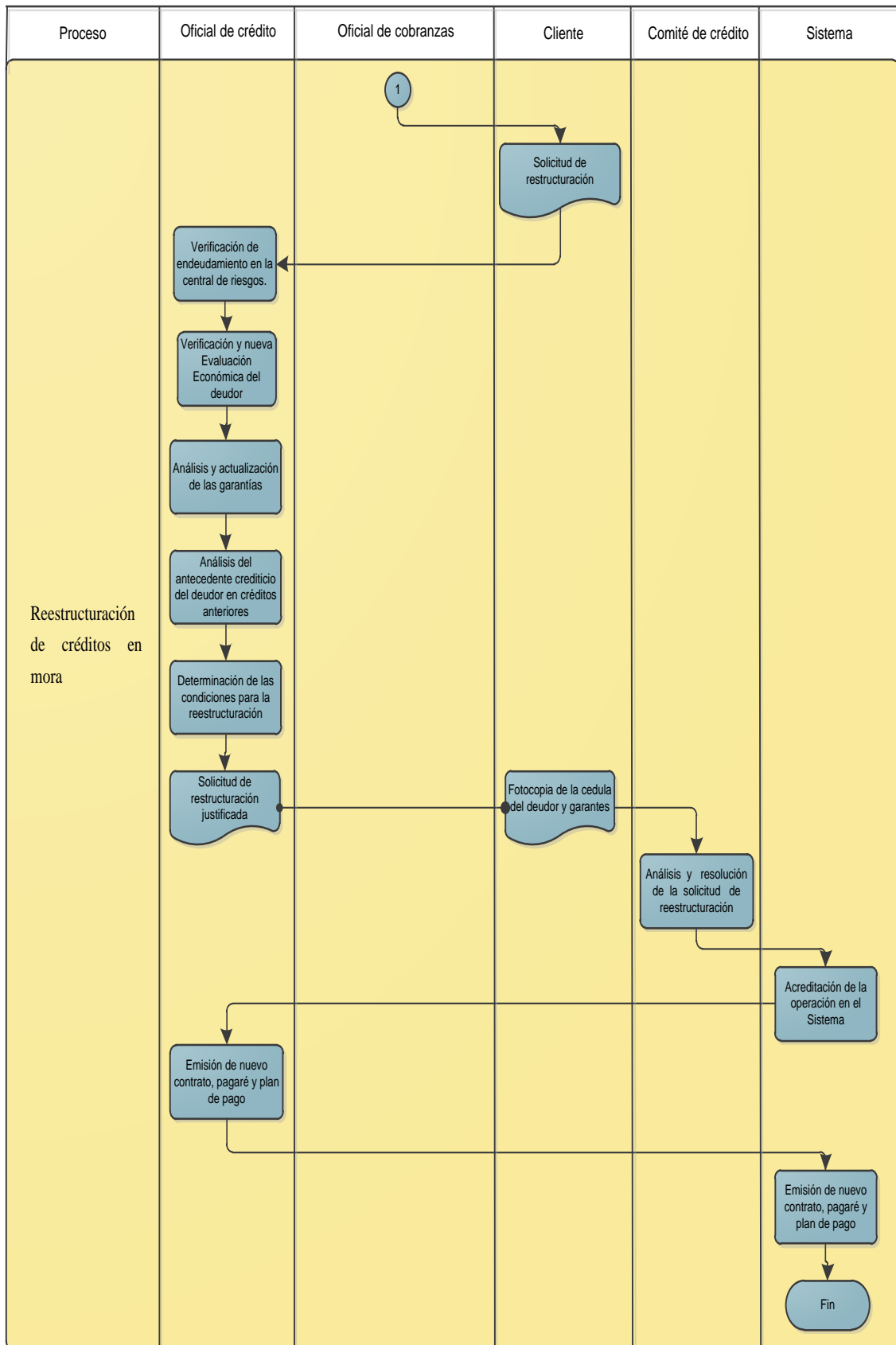
Fuente: COAC “San Miguel de Pallatanga Ltda.”

Elaborado por: El autor

Figura No. 8

Flujograma para la reestructuración de créditos en mora

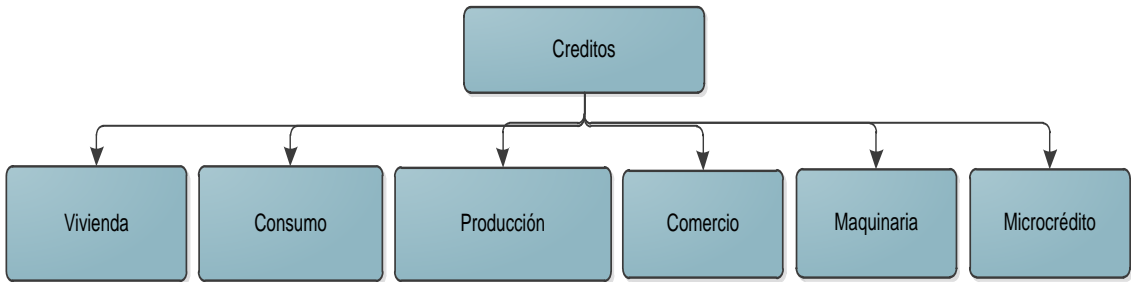




Fuente: COAC “San Miguel de Pallatanga Ltda.”

Elaborado por: El autor

Figura No. 9 Tipos de crédito

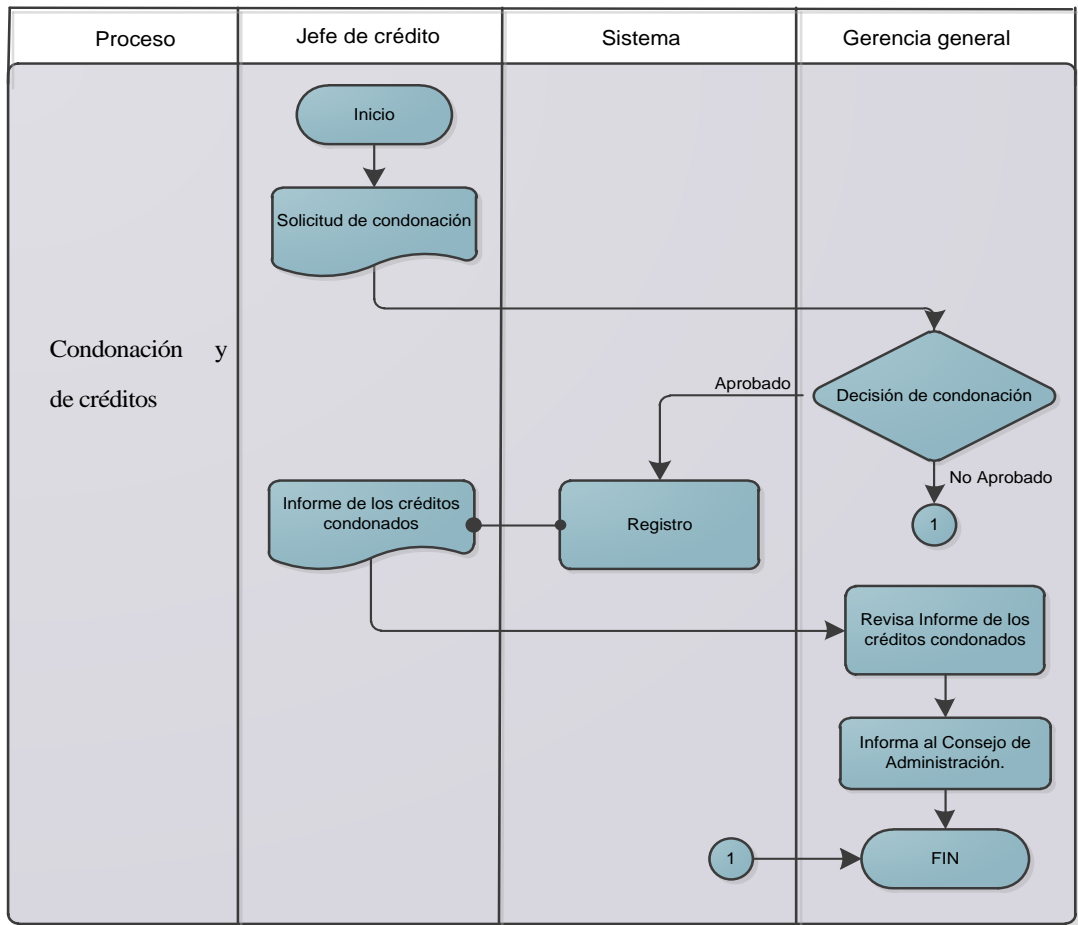


Fuente: COAC “San Miguel de Pallatanga Ltda.”

Elaborado por: El autor

Figura No. 10

Flujograma para la condonación de créditos castigados

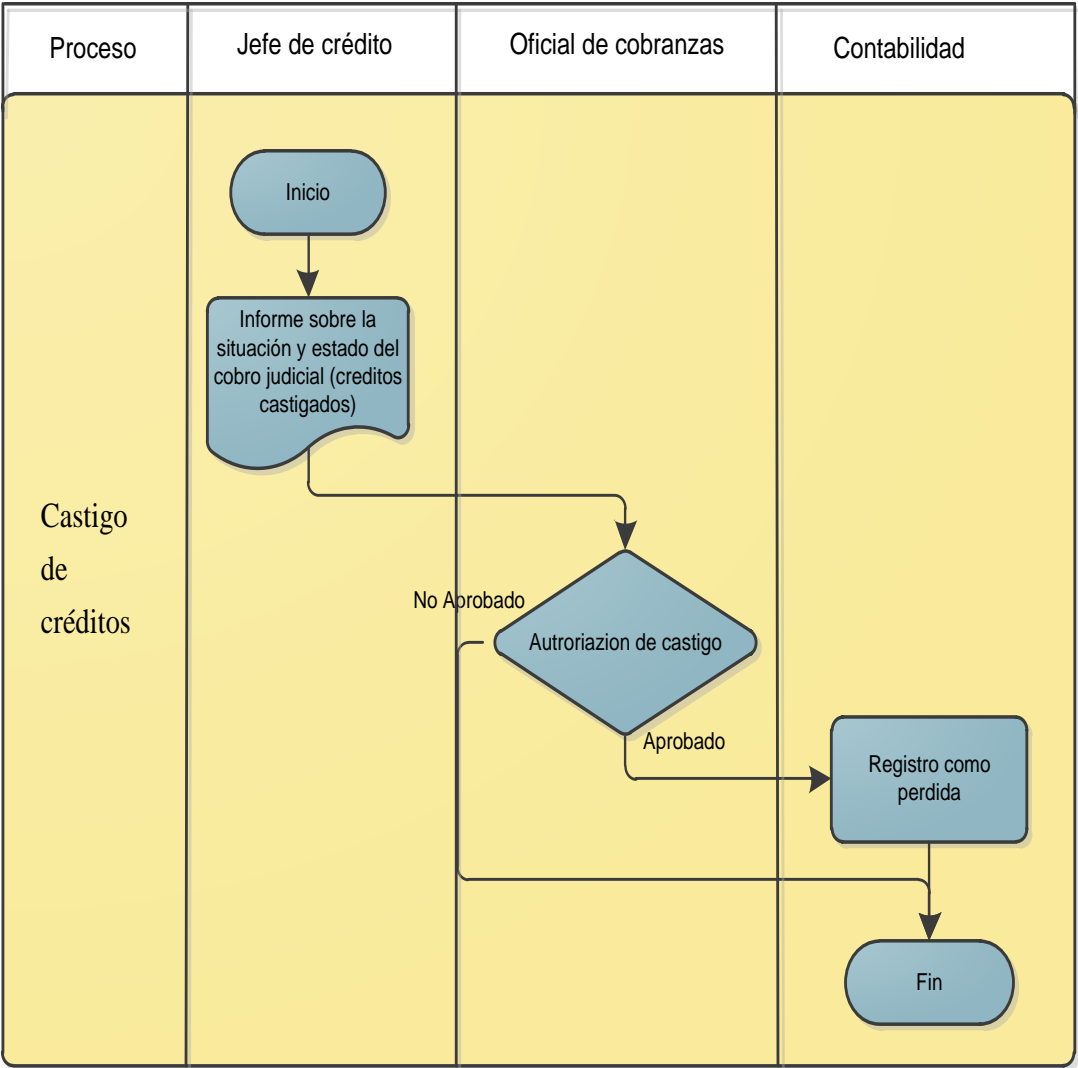


Fuente: COAC “San Miguel de Pallatanga Ltda.”

Elaborado por: El autor

Figura No. 11

Flujograma para el castigo de créditos



Fuente: COAC “San Miguel de Pallatanga Ltda.”

Elaborado por: El autor